Niveau(x) d'enseignement : 9 Numéro ISN : 9328
Centre d'intérêt : 910

Ross, Vincent

Les services éducatifs à privilégier : les services d'accue.l et référence et autres services connexes offerts aux adultes dans les réseaux du système d'éducation : document de travail / Vincent Ross. -- Version prélim. -- [Québec] : Direction générale de l'éducation des adultes, 1983.
iv, 108, [17] p. : ill. ; 28 cm

Titre de la couv. : En tête du titre : Chantier 2.1.1. Notes : part bibliogr. : au bas des p.

Vedette(s)-secondaire(s) : Québec (Province). Direction générale de l'éducation des adultes

Descripteur(s) : Service de référence • Structure d'accueil • Service d'information • Information scolaire • Information professionnelle • Education des adultes

En vue de l'élaboration d'une politique concernant les services d'accueil et de référence offerts aux adultes dans les réseaux du système d'éducation, on analyse dans le présent document la situation actuelle de ces services. Ces derniers incluent l'information scolaire, l'information professionnelle, l'accueil et la référence, la reconnaissance des acquis (sanction des acquis scolaires et expérientiels) ainsi que l'assistance dans l'orientation des choix d'unités ou de niveaux de formation compte tenu de l'état des acquis reconnus. Cette analyse de la situation procède d'abord à l'inventaire des types de services éducatifs s'adressant aux adultes et des besoins que ces services visent à satisfaire. Puis elle établit des critères permettant d'identifier les types de services à privilégier à la lumière des orientations générales adoptées pour une politique des adultes et en tenant compte de la conjoncture socio-économique actuelle. Finalement, elle propose une stratégie de développement des services éducatifs ouvrant l'accès, pour tous les adultes, à toute la variété disponible des ressources éducatives pertinentes du milieu, institutionnelles et non institutionnelles.

Type de document :

16552

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation
Direction générale
de l'éducation des adultes

Éducation des adultes
9328

CENTRE DE DOCUMENTATION COLLÉGIALE
1111, rue Lapierre
LASALLE (Québec)
H8N 2J4

CHANTIER 2.11

LES SERVICES ÉDUCATIFS À PRIVILÉGIER: LES SERVICES D'ACCUEIL ET RÉFÉRENCE ET AUTRES SERVICES CONNEXES OFFERTS AUX ADULTES DANS LES RÉSEAUX DU SYSTÈME D'ÉDUCATION

Document de travail
(Version préliminaire)

Vincent Ross
D.G.E.A.
83-03-10

16552

TABLE DES MATIÈRES

Pages

1 - Introduction: les objets du Chantier 2.11 et leurs rapports avec les autres chantiers .- 1

1.1. Les objets du chantier sur les services éducatifs à privilégier: inclusions et exclusions - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 1

1.2. La place du Chantier 2.11 dans le découpage des chantiers: les références indispensables aux autres chantiers - - - - - - - - - 6

2 - Inventaire descriptif des services et des ressources existant dans les trois réseaux d'enseignement et accessibles aux adultes: état de la situation actuelle - 9

2.1 - Les modèles de services par réseau - - - - - - - - - - - - - - 10

2.1.1 Le modèle des services d'accueil et référence développé dans les Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires - 10

2.1.2 Les offres de services correspondantes dans les Cégeps: accessibilité pour les adultes le jour et le soir, à l'intérieur ou à l'extérieur des Services d'éducation des adultes - - - - - - - - - 18

2.1.3 Les services correspondants offerts dans les Universités, sans distinction explicite quant aux clientèles - - - - - - - - - - - - 27

2.1.4 Les services régionalisés d'accueil et référence pour les adultes, offerts coopérativement par des institutions de deux ou trois réseaux, en régime de concertation - - - - - - - - - 35

2.1.4.1 Le Centre des services éducatifs aux adultes de la Vallée de la Matapédia: un modèle émergeant ouvert aux personnes , aux groupes et aux partenaires du développement socio-économique régional - - - - - - - - - - - - - - - - - - - 36

2.1.4.2 Le Centre d'information et d'orientation dans la région de l'Estrie: le modèle régional de services d'accueil et référence propre à Fer de Lance et lié à ses partenaires du monde du travail - 40

2.1.5 Les services d'accueil et référence propres à la formation à distance: la Direction des Cours par correspondance et la Télé-Université - 42

2.2. Le déploiement de la fonction et des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes dans le réseau des structures éducatives actuelles: un tableau général des formes particulières et des modalités d'organisation - - - - - - - - 45

2.2.1 Les services d'accueil et référence proprement dits (incluant les services connexes): services locaux et régionaux - - - - - 46

2.2.1.1 Les services locaux propres à une institution - - - - - 48

2.2.1.1.1 La structure de S.A.R. développée dans les services d'éducation des adultes des Commissions scolaires 48

2.2.1.1.2 Les structures de services correspondantes dans les Cégeps: diverses combinaisons de services communs et spécifiques - 51

2.2.1.1.3 Les services offerts par les universités: quelques indications d'ordre organisationnel - - - - - - - - - - 53

2.2.1.1.4 Les services offerts par les organismes de formation à distance: pratiques actuelles et intentions de développement à la D.C.C. - - - - - - - - - - - - - - - 54

2.2.1.2 Les services régionaux offerts coopérativement en régime de concertation: les services à vocation générale - - - - 58

2.2.1.2.1 L'organisation du Centre des services éducatifs aux adultes de la Vallée de la Matapédia - - - - - - - - - 59

2.2.1.2.2 L'organisation du Centre d'information et d'orientation pour les adultes dans la région de l'Estrie - - 61

2.2.1.3 Les services régionaux offerts coopérativement en régime de concertation: les services à vocation spécifique - - 63

2.2.1.3.1 La "Table technique" du projet FMPME des Bois-Francs (Formation sur mesure pour les PME) - - - - - - - - - - 63

2.2.1.3.2 Le projet régional Transition-Travail des Bois-Francs 64

2.2.2 "En amont" des services d'accueil et référence proprement dits: la concertation régionale remplit une fonction d'accueil et référence à l'égard de demandes de groupes, d'organismes ou de regroupements de partenaires sociaux - - - - - - - - - - - - - 64

2.2.3 "En aval" des servicesd'accueil et référence (et autres services connexes): des services de formation... - - - - - - - - - - - - 65

2.2.3.1 ... qui sont en même temps une forme plus élaborée et approfondie d'accueil et référence débouchant à son tour sur une décision/référence "finale" - - - - - - - - - - - 65

2.2.3.2 ... dont la première étape préliminaire consiste à résoudre les modalités finales d'accueil et référence ouvrant la démarche de formation elle-même,pour l'adapter à ses usagers - 67

2.2.3.3.... qui sont précédés, lorsque le client a été référé à un organisme extérieur à l'institution, d'un accueil particulier par cet organisme et d'une référence finale aux ressources internes pertinentes propres à celui-ci - - - 68

2.3 - Les ressources humaines et financières affectées aux services d'accueil et référence et aux autres services éducatifs connexes offerts aux adultes - 68

2.3.1 - Ressources affectées dans les Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires - - - - - - - - - - - - - - - 69

2.3.2 - Ressources affectées dans les Cégeps - - - - - - - - - - - 71

2.3.3 - Ressources affectées dans les Universités - - - - - - - - - - 71

2.3.4 - Ressources affectées dans les centres coopératifs de services régionalisés (inter-réseaux) - - - - - - - - - - - - - - - - - 72

2.3.4.1 - Ressources affectées au Centre de services éducatifs de la Vallée de la Matapédia - - - - - - - - - - - - - - - - - 72

2.3.4.2 - Ressources affectées au centre régional d'information et d'orientation de l'Estrie - - - - - - - - - - - - - - - - - 74

2.3.5 - Ressources affectées dans les organismes de formation à distance: la D.C.C. - 77

3 - Problématique: les termes de préférence et de réalité qui doivent être pris en compte dans des options de décision et de stratégie de développement - 81

3.1 - Principes et orientations générales: le cadre normatif général des choix de développement des services éducatifs à offrir aux adultes 82

3.1.1 - Le processus de décision et de résolution de problème du client adulte à guider dans un contexte de décloisonnement des offres de formation: principes et orientations gouvernant les fonctions fondamentales des services d'accueil et référence et conditionnant leur exercice responsable et responsabilisant pour les institutions et les autres organismes offrant des services de formation dans le milieu - 83

3.1.2 - Les caractéristiques essentielles du bloc des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes - - - - - 90

3.1.2.1 Quelles sont les caractéristiques essentielles à retenir de ces services aux fins d'une politique d'éducation des adultes?.... 90

3.1.2.2 Note: Décisions finales à prendre sur les services connexes à l'Accueil et Référence et dont l'inclusion/exclusion est encore pendante par rapport au dossier du Chantier 2.11 - - - - - - - 95

3.1.3 - Quelques principes de stratégie pour les choix de développement - 99

3.2.2 - Questions stratégiques sur les potentiels de la situation actuelle des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes: le cadre concret des acquis, des possibles et des contraintes -102

4 - Proposition d'une stratégie de développement des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes ouvrant l'accès, pour tous les adultes, à toute la variété disponible des ressources éducatives pertinentes, institutionnelles et non institutionnelles, du milieu - 106

4.1 - Pour les S.E.A des Commissions scolaires - - - - - - - - - - - - - 106

4.2 - Accueil et référence dans le réseau des Cégeps - - - - - - - - - - 107

4.3 - Dans les Universités - 108

4.4 - Dans la formation à distance - 108

4.5 - Pour généraliser la formule des centres coopératifs régionaux d'AR offerts en régime de concertation par les institutions de plusieurs réseaux - 108

5 - Les annexes (1 à 9)
(Non paginées).

1- INTRODUCTION: LES OBJETS DU CHANTIER 2.11 ET LEURS RAPPORTS AVEC LES AUTRES CHANTIERS

Tout découpage des réalités pertinentes aux fins d'un travail de planification de politiques impose à la fois, d'une part, les choix de commodité des objets à inclure et à exclure, d'autre part, les difficultés de réunir ensuite l'ensemble des travaux sans rien en perdre des liaisons ou des objets essentiels, pour constituer finalement une synthèse complète d'orientations et de stratégies aux fins de l'action. Les deux sections de cette introduction visent, en conséquence, d'une part à indiquer clairement les choix des objets inclus dans le champ du dossier (de même que ceux qui en ont été exclus) et, d'autre part, à indiquer quelques-uns des autres chantiers avec lesquels il importe de rappeler ou de prévoir des liaisons essentielles aux fins du travail final de synthèse en vue de l'action. Les sections ou passages marqués d'un astérisque(*) indiquent des points de décision à trancher en vue de la version finale du document.

1.1 Les objets du chantier 2.11 sur les services éducatifs à privilégier: inclusions et exclusions

Le mandat était énoncé en trois points:

"1.1- Procéder à l'inventaire des types de services éducatifs s'adressant aux adultes (animation, conseil, support, accueil et référence) et des besoins que ces services visent à satisfaire.

1.2- Etablir des critères qui permettront d'identifier les types de services éducatifs à privilégier à la lumière des orientations générales adoptées pour une politique des adultes et en tenant compte des principaux éléments de la conjoncture socio-économique actuelle.

1.3 - Soumettre des propositions quant au type de services à privilégier et quant au mandat des organismes qui doivent offrir ces services"

Les "services éducatifs à privilégier", au sens visé dans le cadre de ce chantier, ont fait l'objet d'un premier effort pour définir "ce que ce n'est pas" (les exclusions) et "ce que c'est" (les inclusions). Nous verrons qu'il reste encore une zone grise à réduire plus clairement.

1.1.1 Au chapitre des exclusions, on a identifié:

a) Les activités de formation ou d'enseignement au sens classique du terme (formation générale, formation professionnelle, formation socioculturelle, dont l'éducation populaire).

b) L'animation communautaire: le but de l'accueil et référence, par exemple, est d'apprendre au client (individu, groupe, entreprise, organisme) à identifier, organiser et exercer son pouvoir sur sa vie et, par là, sur les situations de sa vie courante. Lorsque ce client est un groupe ou un organisme, l'identification des besoins faite en accueil et référence est donc la démarche préalable sur laquelle reposera l'intervention subséquente en animation communautaire (ou tout autre type de formation d'ailleurs).

c) Le support à l'action communautaire: cela fait partie de l'éducation populaire.

d) Les services à caractère thérapeutique (orthophonie et autres services spécialisés de nature semblable).

e) Les services d'aide pédagogique individuelle visant à résoudre des problèmes particuliers d'apprentissage: l'accueil et référence, par exemple, aide le client dans d'autres dimensions (personnelle, sociale, financière, etc.) et agit comme soutien et comme action de guidage pour assister la prise de décision du client sur son propre projet de formation ou d'action.

f) Certains autres services aux étudiants: pastorale, cafétéria, transports, caisses populaires, etc.

* N.B.: Nous verrons, au paragraphe c) plus bas, que cette dernière catégorie a été exclue en bloc et qu'elle comporte un résidu qui n'a pas été exclu à partir d'un examen détaillé des listes complètes des "Services aux étudiants", notamment pour le cas des Cégeps et des Universités: nous soumettrons donc aux responsables du Chantier 2.11 la suggestion de revoir en détail ces services qui n'ont été explicitement ni inclus, ni exclus du champ de ce dossier.

1.1.2 Au chapitre des inclusions, on a identifié:

a) L'information scolaire

b) L'information professionnelle (ces deux catégories étant souvent réunies: ISEP).

c) L'accueil et référence (SAR), dans ses trois grandes dimensions:

- Comme relation et processus d'aide (l'AR se préoccupe de favoriser l'autonomie et la prise en charge du client par lui-même et de l'assister dans son processus de résolution de problème et de prise de décision; un postulat de base de l'AR est que le client est le plus en mesure de régler lui-même les problèmes d'orientation et de choix qu'il vit en rapport avec sa situation).

- Comme une forme particulière de démarche en soi éducative (la relation d'aide ne condamne pas l'agent d'accueil à n'être qu'un simple outil passif: l'AR propose aux clients de faire des apprentissages et de les intégrer dans leur vie, en utilisant l'occasion immédiate du problème de décision particulier auquel ils font face, peut-être même sans l'avoir consciemment identifié comme tel auparavant).

- Comme outil de rétroaction pour l'institution (l'AR conduit à une meilleure adéquation des services du SEA aux besoins ou problèmes identifiés par les clientèles; il peut en outre être un des lieux importants par lesquels un Service d'éducation des adultes (SEA) connaît mieux la population de son territoire et ses besoins; les informations recueillies à l'occasion des activités d'AR peuvent être, par rétroaction, une source de modification des offres de services du SEA, ou une source d'inspiration induisant le développement de nouvelles offres de services appropriées.

d) La reconnaissance des acquis (sanction des acquis scolaires et expérientiels):

- Etude de dossiers scolaires pour déterminer formellement les équivalences à partir des documents-témoins disponibles (cahiers d'équivalences).

- Support à l'identification des acquis scolaires et expérientiels: recherche des documents de dossier, tests d'équivalence, autres méthodes.

- La sanction proprement dite des acquis expérientiels ou scolaires: titres de crédits modulaires, de diplômes, de certificats, d'attestations de capacités, etc., suite à l'évaluation d'une formation reçue ou d'un contrôle d'équivalence.

e) Assistance dans l'orientation des choix d'unités ou de niveaux de formation compte tenu de l'état des acquis préalablement reconnus:

- Tests de classement (pour déterminer le niveau d'entrée dans un cours en fonction des capacités actuelles du client).

- Etablissement de profils de formation spécifiant les choix de cours à envisager en fonction du projet d'étude du client, compte tenu des acquis antérieurs déjà reconnus et des exigences liées au domaine d'étude coïncidant avec son projet.

* N.B.: Je demande ici aux responsables du chantier d'être particulièrement vigilants pour vérifier la validité et l'utilité des regroupements de services proposés en d et e: il ne doit pas y avoir d'hérésie, notamment, en regard du chantier 2.1 sur la reconnaissance des acquis). Il n'y a pas d'ordre de priorité dans cette nomenclature.

1.1.3 Quelques services qui n'ont été ni inclus, ni exclus de manière explicite: une zone grise à réduire

Les Annexes 2 et 3, à la fin de ce document, énumèrent une variété considérable de "services aux étudiants" offerts aux usagers, respectivement, des Cégeps et des Universités. Nous n'en ferons pas état ici, d'une part, parce que certains de ces services possiblement pertinents pour le chantier (dans la perspective adoptée à ce jour) seront inclus, à titre de "candidats hypothétiques en probation", dans les descriptions de situation présentées au chapitre 2: et cela, précisément dans le but de permettre aux membres du chantier 2.11 de prendre, à ce sujet, des décisions s'appuyant sur la meilleure information disponible.

1.2 La place du chantier 2.11 dans le découpage des chantiers: les références indispensables aux autres chantiers

Comme tout découpage analytique d'un système comporte des risques de perdre de vue des relations et des implications importantes au moment où l'on voudra reconstituer l'image de sa structure et de la dynamique de son fonctionnement d'ensemble, le découpage des objets des divers chantiers sur l'éducation des adultes exige que, d'emblée, nous réduisions ce risque en situant chaque dossier particulier par rapport aux divers autres qui ont avec lui un lien organique quelconque. C'est pourquoi nous indiquerons, autant que faire se peut, à chaque endroit où des liens organiques doivent être opérants en tant que conditions critiques de cohérence à l'échelle du système aux fins de l'éducation des adultes, les références aux autres dossiers pertinents à prendre en compte. Il sera alors plus facile, pour ceux qui auront à procéder aux travaux de synthèse, de reconstituer le réseau des références croisées nécessaire pour dégager une représentation d'ensemble du système actuel et des relations-clés sur lesquelles il faudra agir pour opérer les transformations visées par les orientations éventuellement retenues.

Par exemple, des liens seront indiqués avec:

- La reconnaissance des acquis (politique, pratique): chantier 2.1.

- L'éducation populaire (chantier 1.3); par exemple, deux types d'activités classées administrativement comme de la formation (et qui en sont effectivement), mais qui constituent aussi, en même temps, une forme plus longuement élaborée d'accueil et référence: les projets transition-travail pour les femmes, et les activités de formation préparatoire à l'emploi (FPE).

clientèles-cibles, la possibilité effective d'y accéder selon les modèles existants ou proposés et sinon, à imaginer des aménagements particuliers d'accueil et référence pour certaines clientèles: v.g. les personnes handicapées, en particulier avec handicaps mentaux; certains groupes particuliers d'analphabètes, d'immigrants, etc.).

- Les types de formation à privilégier (chantier 4), d'une part parce que certains types de formation sont à la fois lieux d'apprentissages et processus plus approfondi et élaboré d'accueil et référence (v.g. Projets-Transition-Travail, Formation préparatoire à l'emploi) et, d'autre part, parce que certains types de formation appellent normalement (notamment lorsqu'il s'agit de formations plus longues) un processus très soigneusement soutenu et réfléchi d'accueil et référence, avec les divers services connexes au besoin, faute de quoi l'on risque de faire subir aux personnes concernées l'expérience d'un cul-de-sac d'orientation, des abandons nombreux et un gaspillage de temps et d'argent pour elles et pour les ressources des réseaux publics.

- La formation professionnelle des adultes (chantier 1.2), d'une part parce que ce groupe de services est souvent demandé par les travailleurs et les employeurs (en particulier pour assister, compléter ou approfondir la formation en milieu de travail), et d'autre part parce qu'ils doivent figurer en bonne place dans le tableau général des offres de services aux travailleurs et aux entreprises, notamment en s'articulant de manière organique avec la concertation institutions-partenaires sociaux autour de projets de développement socio-économique régional (par secteur ou non).

clientèles-cibles, la possibilité effective d'y accéder selon les modèles existants ou proposés et sinon, à imaginer des aménagements particuliers d'accueil et référence pour certaines clientèles: v.g. les personnes handicapées, en particulier avec handicaps mentaux; certains groupes particuliers d'analphabètes, d'immigrants, etc.).

- Les types de formation à privilégier (chantier 4), d'une part parce que certains types de formation sont à la fois lieux d'apprentissages et processus plus approfondi et élaboré d'accueil et référence (v.g. Projets-Transition-Travail, Formation préparatoire à l'emploi) et, d'autre part, parce que certains types de formation appellent normalement (notamment lorsqu'il s'agit de formations plus longues) un processus très soigneusement soutenu et réfléchi d'accueil et référence, avec les divers services connexes au besoin, faute de quoi l'on risque de faire subir aux personnes concernées l'expérience d'un cul-de-sac d'orientation, des abandons nombreux et un gaspillage de temps et d'argent pour elles et pour les ressources des réseaux publics.

- La formation professionnelle des adultes (chantier 1.2), d'une part parce que ce groupe de services est souvent demandé par les travailleurs et les employeurs (en particulier pour assister, compléter ou approfondir la formation en milieu de travail), et d'autre part parce qu'ils doivent figurer en bonne place dans le tableau général des offres de services aux travailleurs et aux entreprises, notamment en s'articulant de manière organique avec la concertation institutions-partenaires sociaux autour de projets de développement socio-économique régional (par secteur ou non).

2 - INVENTAIRE DESCRIPTIF DES SERVICES ET DES RESSOURCES EXISTANT DANS LES TROIS RÉSEAUX D'ENSEIGNEMENT ET ACCESSIBLES AUX ADULTES: L'ÉTAT DE LA SITUATION ACTUELLE DES MODÈLES, DES STRUCTURES ET DES RESSOURCES DE SERVICES

Une analyse de situation présente normalement les aspects pertinents communs visés dans une variété de contextes dans les termes les plus semblables qu'il est possible d'obtenir en matière d'information. Or la situation des services à décrire ici repose sur une base d'informations très inégalement disponibles, d'une part, et de contenu plutôt hétérogène, d'autre part. Trois dimensions générales seront néanmoins retenues pour décrire et inventorier, dans la mesure du possible, la situation des services éducatifs (autres que de formation au sens strict) accessibles aux adultes dans les trois réseaux d'enseignement et dans les organismes de formation à distance: les modèles de service; les aspects structurels des services et de la fonction d'accueil et référence (en particulier) dans l'organisation des institutions (y compris en régime de concertation); enfin, les ressources humaines et financières allouées à ces services. Ces trois plans d'observation présentés successivement visent, dans la mesure même où les informations disponibles le rendent possible, à donner aux lecteurs quelque chose de semblable à une "vision en trois dimensions". Notons enfin que cette description de la situation inclut non seulement les choses déjà réalisées et pratiquées actuellement, mais fait état également des intentions de développement signifiées déjà par des responsables de services, là où il a été possible d'en prendre connaissance. Car la "situation actuelle", ce n'est pas seulement ce qu'on y fait, la façon dont c'est structuré et avec quelles ressources: c'est aussi ce qu'on a l'intention d'y faire dès que possible pour passer à la prochaine étape normale visée par chacun.

2.1 - Les modèles de services visés par réseau

Par "modèles de service", il faut entendre ici, lorsque l'information est disponible, la description, non seulement de l'éventail des services offerts par une institution ou un regroupement d'institutions, mais de la façon de les articuler en un système tel qu'on peut y décrire les cheminements possibles d'un client (personne, groupe ou organisme) depuis l'accueil initial jusqu'à la référence "finale" à une ressource éducative appropriée (à l'intérieur ou à l'extérieur de l'institution).

2.1.1 - Le modèle des services d'accueil et référence développé dans les Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires

Dans les Commissions scolaires (intégrées ou régionales) le vocable "Services d'accueil et Référence" (SAR) désigne un processus de services offerts (et articulées virtuellement, à partir du point d'accueil, selon une multiplicité de cheminements possibles adaptés à chaque client) à l'adulte ou à un groupe d'adultes au moment où celui-ci adresse une demande à un Service d'éducation des adultes (SEA) pour trouver une ressource appropriée à son projet ou à son problème vécu.

● L'Accueil et Référence s'adresse à des personnes, et constitue le premier moment de contact de l'adulte avec l'institution. Pour la plupart des adultes constituant la clientèle usuelle de l'éducation des adultes, c'est aussi la première occasion de se pencher méthodiquement (à l'aide d'une ressource spécialisée en Accueil et Référence) sur

leur situation vécue, de l'analyser, de prendre une ou des décisions et d'élaborer un plan d'action approprié à ces décisions. Ces adultes ont des difficultés à prendre des décisions éclairées: ils ont besoin d'aide pour voir clair dans leur vie, analyser les problèmes qui les confrontent, démêler les informations et identifier les ressources appropriées à leur projet ou à la solution de leur problème, etc.

● L'Accueil et Référence s'adresse aussi à des groupes: soit des groupes en difficulté de fonctionnement et désireux d'améliorer leur performance, soit à des groupes qui souhaitent s'instrumenter pour développer un projet ou organiser une activité éducative dans leur milieu. A ces groupes, l'Accueil et Référence fournit des services pour sonder leurs besoins, concilier les projets des divers membres, construire un plan collectif de formation et identifier les ressources de références pour répondre à la demande.

● Dans un sens analytique étroit, la démarche d'Accueil et Référence désigne le processus de résolution de problème ou le processus d'exploration et d'élaboration d'une décision, si on considère les choses du point de vue du client.

● Dans un sens plus large, le processus d'Accueil et Référence désigne non seulement le service d'aide générale offert par l'agent d'accueil (et, éventuellement, de référence), mais aussi tous les autres services plus spécialisés auxquels il pourra avoir recours, "en parallèle" à son processus d'auto-diagnostic (équivalences, reconnaissance

de ses acquis scolaires ou expérientiels), d'exploration des voies et ressources disponibles (information scolaire et professionnelle, etc.) et de planification d'un projet d'action (élaboration d'un profil de formation, etc.).

● On trouvera à la page suivante (figure 1), une description formelle, sous forme d'un ordinogramme, des cheminements possibles du client, selon les caractéristiques essentielles du modèle d'Accueil et Référence développé par les services d'éducation des adultes des Commissions scolaires en interaction avec la DGEA.

Sans entrer dans le détail du cheminement historique de ce modèle qui prévaut actuellement, comme conception et comme pratique, indiquons simplement qu'il a été expérimenté conjointement dans cinq SEA entre 1977 et 1980. En 1980-81, la D.G.E.A. décide de réinvestir les meilleurs résultats de l'expérimentation en lançant "l'Opération d'information et de sensibilisation à l'Accueil et Référence"; 55 C.S.R. ont participé à cette opération. Celle-ci s'est poursuivie en 1981-82 avec 33 C.S.R. ayant participé aux activités de l'année 1980-81.

● Les principales constantes qui se dégagent de cette expérimentation sont les suivantes:

a) Dans une démarche (une "démarche-souche", pourrait-on dire) d'Accueil et Référence, on peut utiliser, à un moment ou l'autre, l'un des services spécialisés suivants (selon les besoins propres à chaque client):

- l'information scolaire et professionnelle;
- l'orientation scolaire et professionnelle et ses compléments (profils, etc.)
- la sanction des acquis (reconnaissance des acquis scolaires et expérientiels);

- l'évaluation de dossiers scolaires (reconnaissance d'équivalences);
- L'évaluation des acquis (scolaires et expérientels).

b) L'Accueil et Référence permet aux SEA des Commissions scolaires de mieux adapter leur offre de service aux besoins de la population, de réduire la proportion des "erreurs d'aiguillage" (surtout pour les formations plus longues) et, par le fait même, de mieux rentabiliser les ressources humaines et financières investies dans leur milieu.

c) L'Accueil et Référence permet de diminuer les abandons dans les activités de formation ainsi plus soigneusement choisies par les clients.

d) L'Accueil et Référence permet de développer davantage la formation sur mesure (d'une part, en s'assurant qu'une formation de type standardisé convienne vraiment à ce que cherche l'adulte; d'autre part, en permettant d'élaborer des réponses et des ressources adaptées ad hoc à la nature du projet de l'adulte ou du groupe adulte.

e) Tout en étant un processus de résolution de problème et d'orientation des choix et des modalités de réalisation d'une décision du client, la démarche d'Accueil et Référence est aussi un processus formateur en soi. L'adulte ou le groupe d'adultes y fait des apprentissages; ces apprentissages touchent divers comportements dont dépendent les capacités requises pour faire l'analyse de sa situation, chercher l'information nécessaire pour repérer les ressources adéquates, prendre une décision satisfaisante et planifier les modalités d'une action à poser, obtenir les services désirés et évaluer la qualité et la portée des résultats éventuellement obtenus. "L'Accueil et Référence rend disponibles des objectifs d'apprentissages spécifiques, complexes et de différents

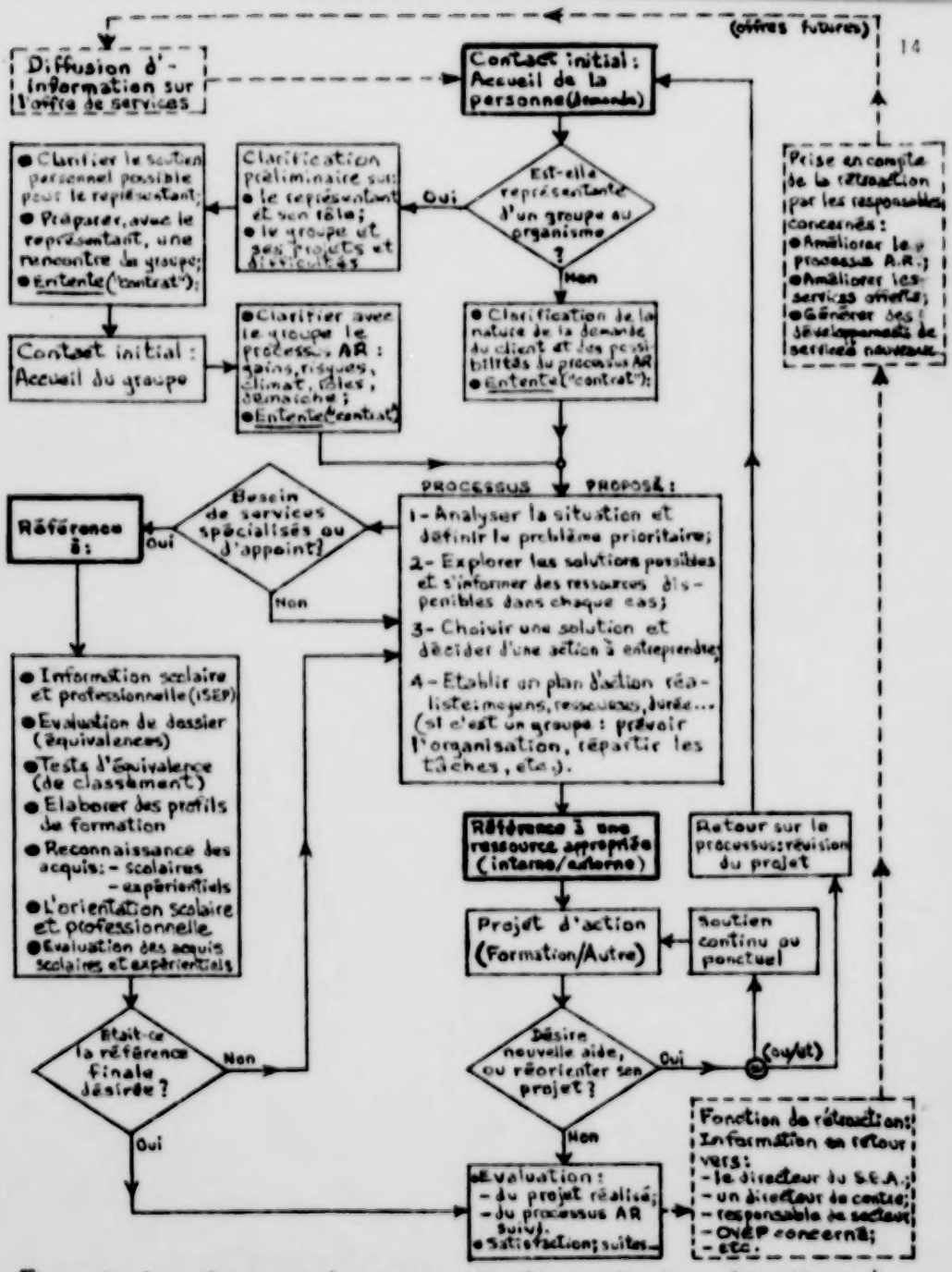


Figure 1 .- Les cheminements possibles du client selon le modèle d'Accueil et Référence développé avec les S.E.A. des Commissions scolaires.

niveaux : ils vont de l'acquisition d'informations simples, au développement d'habiletés intellectuelles (analyse critique) et sociales (négociation de services) sans négliger la prise de conscience(...) d'attitudes et de comportements personnels hautement significatifs". (1)

● L'état actuel de l'offre de services dans le réseau des Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires est encore bien loin d'être même "squelettiquement" satisfaisant:

- Information scolaire et orientation: 44% des institutions;
- Information professionnelle : 44% des institutions;
- Accueil et Référence(au sens étroit):44% (35 C.S./79) des institutions;
- Etude de dossiers scolaires (équivalences):100% des institutions.

Cet état de l'offre appelle des commentaires plus précis qui seront présentés dans les sections 2.2.1.1.1 et 2.3.1 de ce texte: car l'écart est considérable entre les 55 institutions (70%) ayant participé à des actions de développement dans ce secteur de services et les quelque 44%(35/79) qui ont actuellement un noyau concentré minimal de services d'accueil et référence permettant d'articuler le cheminement des clients adultes parmi les divers autres services éducatifs connexes qui doivent former, ensemble, un système organique de services rapidement disponibles au besoin.

● Les "Services aux élèves" dans l'enseignement régulier ou préscolaire, au primaire et au secondaire est un terme

(1) D.G.E.A.(1980). Trousse de sensibilisation à l'Accueil et Référence, Document II: L'Accueil et Référence: une situation d'apprentissage", p.3.

de comparaison qui peut nous servir ici, d'une part, à marquer des différences par rapport au modèle d'Accueil et Référence développé par des Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires, tout en identifiant des catégories de services semblables à ceux compris dans ce modèle; et d'autre part, à identifier certains de ces "Services aux élèves" qui pourraient être examinés à nouveau pour décider s'ils ne pourraient pas avoir une forme quelconque correspondante (adaptée quant aux modalités) de services éducatifs compatibles avec le propos de ce chantier concernant les services aux adultes.

Ainsi, l'accueil, au préscolaire, au primaire et au secondaire dit "régulier" (cf.Annexe I), y désigne soit des activités visant l'intégration d'élèves de minorités linguistiques à la collectivité québécoise francophone (5: Services éducatifs d'accueil dans les écoles françaises), soit une catégorie particulière parmi les activités parascolaires (1.2 dans les Services complémentaires aux élèves":"Soutien à la formation: activités parascolaires"): sous le thème "Coopération/solidarité", on propose des activités dites d'"Accueil I" (objectif: "Favoriser l'intégration des nouveaux élèves dans l'école en incitant les "anciens et anciennes" à devenir des parrains et marraines de circonstance") et d'"Accueil II" (objectif: "Faciliter la reprise du travail en début d'année et la promotion de la vie collective par la fête de l'accueil"). Cela a peu à voir avec ce qui est visé par le vocable d'Accueil et Référence en éducation des adultes (1).

La "relation d'aide soutenue" y désigne la surveillance sous son aspect de présence éducative (cf.1.3 de l'Annexe I): encore là, la distance est considérable.

---

(1) Cf.DGDP (Octobre 1982).Cahier d'activités parascolaires pour les élèves du primaire et du secondaire, Doc.16-1103 (pp.33 à 36). Voir aussi:
- DGDP.(Août 1982).Enoncé politique sur les services personnels aux élèves, (Doc. 16-1101).
- DGDP.(Août 1982).Enoncé de politique sur les services complémentaires aux élèves (Doc, 16-1100).

Ce qui ressemble le plus à l'Accueil et Référence, c'est (2.1) l'orientation scolaire et professionnelle et peut-être aussi (1.6) la "participation des élèves à la vie pédagogique" (dans la mesure où cela constitue un ensemble d'actions visant à accroître le pouvoir des élèves sur l'orientation et les modalités de leur propre formation); et le travail d'orientation est généralement pratiqué dans un rapport individuel avec l'élève. Une autre catégorie que l'on retrouve aussi, en rapport avec certaines clientèles adultes (v.g.les personnes handicapées) est la catégorie 2.7: "Collaborations diverses: Office des personnes handicapées, Régie des Transports, etc."

Signalons enfin certains services désignés qui pourraient être envisagés, peut-être, comme pertinents, mutatis mutandis, dans ce dossier des services éducatifs aux adultes:

- (1.5): Vie institutionnelle et sociale (association, conseil des élèves).
- (2.3): Psychologie scolaire.
- (2.6): Collaboration avec M.A.S. (Services de santé et sociaux) et avec M.T.M.S.R. (Services de main-d'oeuvre: recherche d'emploi, placement).

Notons en passant que ces services ont des formes correspondantes dans l'enseignement régulier au collégial et dans les Universités:nous soulèverons donc à leur sujet les mêmes questions (inclusion/exclusion) que pour le cas des services équivalents dans les Commissions scolaires.

2.1.2 - Les offres de services correspondantes dans les Cégeps: accessibilité pour les adultes le jour et le soir, à l'intérieur des services d'éducation des adultes

Les seules données disponibles sur les services offerts (ou non), le jour et le soir, aux adultes fréquentant les Cégeps, proviennent d'une étude de juin 1982, dont la présentation est signée par Jacques Paradis du Cégep de Rimouski et qui a été réalisée pour l'exécutif de l'A.C.E.A. des Cégeps: Relevé des services aux étudiants(es) adultes. On ne pourra pas décrire un modèle de services, mais un tableau descriptif des services existants, et définis aussi comme "à maintenir" et "à développer" pour les adultes, le jour et le soir. C'est déjà beaucoup; mais l'étude ajoute le raffinement de distinguer en outre la taille des Cégeps qui ont répondu (1).

L'auteur écrit (p.1): "Etant donné la petitesse des chiffres obtenus, il n'y a pas beaucoup de traitement statistique à faire, le but de l'exercice étant surtout d'obtenir un portrait des services offerts, à conserver et à développer". Nous différons d'opinion sur ce point, et croyons au contraire que les données, même avec des taux de réponses de 48%, 61% et 54% (selon la taille des collèges), méritent une analyse secondaire attentive.

Parmi les 29 catégories de services touchées par l'étude (cf. Annexe 2), nous en avons retenu douze dont la nature peut être plus ou moins proche du groupe de services visé par le mandat de ce chantier. Il a fallu d'abord estimer, pour chaque service, sa proportion par rapport à l'ensemble des Cégeps de chaque catégorie selon la taille, en supposant que les Cégeps n'ayant pas répondu se distribueraient de la même façon que

(1) Déterminé par l'effectif de la clientèle régulière; ce qui est généralement un excellent indice de la taille d'une institution.

les Cégeps répondants (ce qui n'est pas sûr et rend peut-être les proportions estimées quelque peu optimistes); puis l'addition des chiffres obtenus (absolus et procentuels) donnait un nombre estimé, et pondéré, pour le réseau complet des Cégeps. Les Cégeps répondants et non répondants se répartissent comme suit (Ibid.,p.1):

Réponses \ Taille des Cégeps	-2000	2000 -4000	+4000	Total
Cégeps qui ont répondu	10 (48%)	8 (61%)	6 (54%)	24 (53%)
Cégeps n'ayant pas répondu	11 (52%)	5 (39%)	5 (46%)	21 (47%)
Total	21(100%)	13(100%)	11(100%)	45(100%)

Tableau 1.- Réponses des Cégeps au questionnaire de l'exécutif de l'A.C.E.A. selon la taille des Cégeps.

Pour rendre plus visible l'écart entre le "profil des services du jour" et le "profil des services du soir" (offerts, à conserver, à développer), trois séries de graphiques ont été produites, exprimant en pourcentage les proportions (rendues ainsi comparables sur une échelle commune) des trois catégories de collèges présentées par taille. Pour ne pas alourdir le texte, ces graphiques ont été regroupés dans l'Annexe 4: seuls seront présentés ici les trois tableaux d'analyse descriptive réalisés à partir des totaux estimés pour chaque catégorie de service (et donc, en négligeant alors la taille des collèges pour ne pas alourdir l'analyse et la présentation).

Le tableau[2] présente les services (jour/soir) offerts, à maintenir et à développer, avec la mesure de l'écart net ("soir" moins "jour") dans les trois cas; et présente en plus l'écart net entre "services à maintenir" (moins) "services offerts" pour le jour et pour le soir (afin de mesurer la perte nette qui résulterait du fait que la volonté exprimée de conserver les services est, dans la plupart des cas, comme on le verra, inférieure à l'offre de services existante).

Le tableau[3], compte tenu de ce qui précède, présente une autre façon de mesurer la "marge du développement souhaité": puisque la volonté de conserver les services est inférieure, dans la plupart des cas, au niveau de l'offre existante, il faut alors additionner d'abord les réponses "services à maintenir" et "services à développer", puis calculer l'écart net entre cette somme et le niveau estimé des services offerts actuellement. Cet écart devient la véritable expression de la "marge (réelle) du développement souhaité", pour les services du jour et du soir. Une dernière colonne présente la variation relative de cet écart net: le pourcentage d'accroissement exprimant l'effort de développement souhaité par le réseau. Son scénario de développement, en un mot.

Le tableau[4] reprend les termes de comparaison servant à mesurer le "scénario de développement" mais, cette fois, dans le but de mesurer l'impact qu'aurait un tel développement sur l'écart actuellement observé entre les services du jour et les services du soir. Cela est important, étant donné que la majeure partie de la population adulte est disponible, à des fins de formation, surtout en soirée. Ce tableau offre donc un critère précis pour évaluer, à cet égard, le "scénario de développement" qui se dégage des réponses des Cégeps lorsqu'on estime les proportions pour l'ensemble du réseau.

Voici les observations principales (sans raffinement indu, n'ayez crainte!) que l'on peut dégager de l'ensemble des graphiques et des tableaux:

Catégories de services / Indices (estimations pondérées pour un réseau de 45 cégeps)	Services effectivement offerts aux adultes			Services à maintenir pour les adultes			Ecart entre "maintenir" et "offert" (§3)		Services à développer pour les adultes		
	Le jour	Le soir	Δ (écart entre soir - jour)	Le jour	Le soir	Δ (écart entre soir - jour)	Δ Jour	Δ Soir	Le jour	Le soir	Δ (écart entre soir - jour)
1- Aide pédagogique	82% (37/45)	55% (25/45)	-27% (-12/45)	71% (32/45)	51% (23/45)	-20% (-9/45)	-11% (-5/45)	-4% (-2/45)	18% (8/45)	20% (9/45)	+2% (+1/45)
2- Information scolaire et professionnelle	78% (33/45)	56% (25/45)	-16% (-8/45)	60% (27/45)	44% (20/45)	-14% (-7/45)	-13% (-6/45)	-11% (-5/45)	15% (7/45)	33% (15/45)	+18% (+8/45)
3- Orientation	69% (31/45)	38% (17/45)	-31% (-14/45)	58% (26/45)	40% (18/45)	-19% (-8/45)	-11% (-5/45)	-[illegible]	15% (7/45)	[illegible] (11/45)	+9% (+4/45)
4- Psychologie	49% (22/45)	7% (3/45)	-42% (-19/45)	47% (21/45)	13% (6/45)	-34% (-15/45)	-[illegible]	[illegible]	[illegible]	9% (4/45)	[illegible]
5- Placement	60% (27/45)	4% (2/45)	-56% (-25/45)	49% (22/45)	4% (2/45)	-45% (-20/45)	-11% (-5/45)	0% (0/45)	24% (11/45)	24% (11/45)	0% (0/45)
6- Registrariat	87% (39/45)	44% (20/45)	-43% (-19/45)	75% (34/45)	44% (20/45)	-31% (-14/45)	-12% (-5/45)	0% (-0/45)	7% (3/45)	20% (9/45)	+13% (+6/45)
7- Bibliothèque	91% (41/45)	91% (41/45)	0% (0/45)	82% (37/45)	87% (39/45)	+5% (+2/45)	-9% (-4/45)	-4% (-2/45)	11% (5/45)	11% (5/45)	0% (0/45)
8- Audiovisuel	76% (34/45)	58% (26/45)	-17% (-8/45)	67% (30/45)	58% (26/45)	-9% (-4/45)	-8% (-4/45)	0% (0/45)	15% (7/45)	27% (12/45)	+12% (+5/45)
9- Aide financière	67% (30/45)	9% (4/45)	-58% (-26/45)	62% (28/45)	4% (2/45)	-58% (-26/45)	-5% (-2/45)	-5% (-2/45)	11% (5/45)	13% (6/45)	+2% (+1/45)
15- Garderie	33% (15/45)	4% (2/45)	-29% (-13/45)	33% (15/45)	0% (0/45)	-33% (-15/45)	0% (0/45)	-4% (-2/45)	11% (5/45)	11% (5/45)	0% (0/45)
18- Association étudiante	44% (20/45)	11% (5/45)	-33% (-15/45)	40% (18/45)	11% (5/45)	-29% (-13/45)	-4% (-2/45)	0% (0/45)	15% (7/45)	29% (13/45)	+14% (+6/45)
19- Cartes d'identité	64% (29/45)	64% (29/45)	0% (0/45)	62% (28/45)	53% (24/45)	-9% (-4/45)	-2% (-1/45)	-11% (-5/45)	11% (5/45)	15% (7/45)	+4% (+2/45)

Tableau 2 : Description des écarts nets entre services du jour et services du soir aux adultes, estimés pour les services existants, à maintenir et à développer, dans le réseau des Cégeps.

Indices (estimations pondérées pour tout le réseau) / Catégories de services	Services effectivement offerts aux adultes (A)		Somme des réponses "Services à maintenir" et "à développer" (B)		(B-A): Ecart net ou: Développement net souhaité		Variation relative de l'écart net: Pourcentage relatif de l'effort de développement souhaité par le réseau	
	Le jour	Le soir	Le jour	Le soir	Le jour	Le soir	Le jour	Le soir
1- Aide pédagogique	82% (37/45)	55% (25/45)	89% (40/45)	71% (32/45)	+7% (+3/45)	+16% (+7/45)	Δ = +8% (37→40/45)	Δ = +28% (25→32/45)
2- Information scolaire et professionnelle	73% (33/45)	55% (25/45)	75% (34/45)	77% (35/45)	+2% (+1/45)	+22% (+10/45)	Δ = +3% (33→34/45)	Δ = +40% (25→35/45)
3- Orientation	69% (31/45)	38% (17/45)	73% (33/45)	64% (29/45)	+4% (+2/45)	+26% (+12/45)	Δ = +4%	Δ = +71%
4- Psychologique	49% (22/45)	7% (3/45)	54%	22% (10/45)	+5% (+2/45)	+15% (+7/45)	Δ = +9% (22→24/45)	Δ = +233% (3→10/45)
5- Placement	60% (27/45)	4% (2/45)	73% (33/45)	28% (13/45)	(+6/45)	+24%	Δ = +22% /27	Δ = +550% (2→13/45)
6- Registrariat	87% (39/45)	44% (20/45)	82% (37/45)	64% (29/45)	-5% (-2/45)	+20% (+9/45)	Δ = -5% (39→37/45)	Δ = +45% (20→29/45)
7- Bibliothèque	91% (41/45)	91% (41/45)	93% (42/45)	98% (44/45)	+2% (+1/45)	+7% (+3/45)	Δ = +2% (41→42/45)	Δ = +7% (41→44/45)
8- Audiovisuel	76% (34/45)	58% (26/45)	82% (37/45)	85% (38/45)	+7% (+3/45)	+27% (+12/45)	Δ = +9% (34→37/45)	Δ = +46% (26→38/45)
9- Aide financière	67% (30/45)	9% (4/45)	73% (33/45)	17% (8/45)	+6% (+3/45)	+8% (+4/45)	Δ = +10% (30→33/45)	Δ = +100% (4→8/45)
15- Garderie	33% (15/45)	4% (2/45)	44% (20/45)	11% (5/45)	+11% (+5/45)	+7% (+3/45)	Δ = +33% (15→20/45)	Δ = +150% (2→5/45)
18- Association étudiante	44% (20/45)	11% (5/45)	55% (25/45)	40% (18/45)	+11% (+5/45)	+29% (+13/45)	Δ = +25% (20→25/45)	Δ = +260% (5→18/45)
19- Cartes d'identité	64% (29/45)	64% (29/45)	73% (33/45)	68% (31/45)	+9% (+4/45)	+4% (+2/45)	Δ = +14% (29→33/45)	Δ = +7% (29→31/45)

Tableau 3.- Estimation de la volonté de développement des services aux adultes, le jour et le soir, estimée pour l'ensemble des Cégeps, en écarts nets et en pourcentages relatifs.

Indices (estimations pondérées pour tout le réseau) / Catégories de services	Ecart net (Soir) – (Jour) entre les services effectivement offerts aux adultes	Ecart net (Soir) – (Jour) entre les services selon l'hypothèse de développement (B)	Différence entre les écarts nets (services hypoth. développés) – (A) (services actuels)	Variation relative de la différence entre les écarts nets (services développés) – (services actuels)
1- Aide pédagogique	-27% (-12/45)	-18% (-8/45)	+9% (+4/45)	Δ = -33% (-12 → -8/45)
2- Information scolaire et professionnelle	-18% (-8/45)	+2% (+1/45)	+20% (+9/45)	Δ = -112% (-8 → +1/45)
3- Orientation	-31% (-14/45)	-9% (-4/45)	+22% (+10/45)	Δ = -71% (-14 → -4/45)
4- Psychologie	-42% (-19/45)	-32% (-14/45)	+10% (+5/45)	Δ = -24% (-19 → -14/45)
5- Placement	-56% (-25/45)	-45% (-20/45)	+11% (+5/45)	Δ = -20% (-25 → -20/45)
6- Registrariat	-43% (-19/45)	-18% (-8/45)	+25% (+11/45)	Δ = -58% (-19 → -8/45)
7- Bibliothèque	0% (0/45)	+5% (+2/45)	+5% (+2/45)	Δ = +5% (0 → +2/45)
8- Audiovisuel	-17% (-8/45)	+3% (+1/45)	+20% (+9%)	Δ = -118% (-8 → +1/45)
9- [illegible]	-58% (-26/45)	-56% (-25/45)	+2% (+1/45)	Δ = -3% (-26 → -25/45)
15- Garderie	-29% (-13/45)	-33% (-15/45)	-4% (-2/45)	Δ = +14% (-13 → -15/45)
19- Association étudiante	-33% (-15/45)	-15% (-7/45)	+18% (+8/45)	Δ = -55% (-15 → -7/45)
19- Cartes d'identité	0% (0/45)	-5 (-2/45)	-5% (-2/45)	Δ = -5% (0 → -2/45)
Moyenne pondérée : (Somme algébrique ÷ 12)	-29,5% (-13,25/45)	-18,4% (-8,25/45)	+11,1% (+5/45)	Δ = -37,6% (-13,25 → -8,25/45)

(#): Soustraction algébrique : v.g., (-18) – (-27) = +9 ; (+2) – (-18) = +20 ; (-33) – (-29) = -4.

Tableau 4 - Estimation de l'effet hypothétique produit sur l'écart entre les services qui seraient offerts aux adultes le soir et le jour, selon le scénario de maintien et de développement indiqué par les responsables des services aux étudiants des Cégeps ayant collaboré à l'étude de la Commission des Affaires étudiantes.

- Il y a un écart relatif généralement important entre les services offerts le jour, au détriment (par comparaison) des services offerts le soir; la même observation se confirme pour les services "à conserver". Les exceptions: bibliothèque, cartes d'identité, l'audio-visuel (à conserver)

- Les "services à conserver (maintenir)" sont généralement indiqués par moins de Cégeps que ceux qui disent les offrir actuellement (une petite erreur: un Cégep "de plus" veut maintenir un service qu'il a indiqué... ne pas offrir! C'est l'orientation). Une exception notable: la garderie (le jour).

- Les "services à développer" sont généralement indiqués en raison inverse de leur faiblesse dans les offres actuelles: l'intention de développement est nettement compensatoire à cet égard, en particulier pour réduire l'écart soir/jour (cf. tableau 2).

- Les "petits" collèges offrent généralement moins de services que les "moyens" et les "grands" et cela, aussi bien le jour que le soir.

- Les écarts les plus extrêmes entre les services offerts le jour (et pratiquement pas le soir) sont observés (cf. tableau 2) pour les services de psychologie, de placement, de registrariat, d'aide financière, de garderie et d'association étudiante.

- L'écart net exprimant la marge de développement souhaité est positif partout, sauf pour le service de registrariat le jour (légère baisse); et l'écart est généralement beaucoup plus fortement marqué dans le sens d'accroître les services du soir (les deux seuls services augmentés davantage le jour que le soir sont la garderie et les cartes d'identité, où l'accroissement souhaité pour le soir a été plus faible que celui visé pour ces services le jour): cf. tableau 3.

- La variation relative de l'écart net exprimant le pourcentage relatif de l'effort de développement souhaité par les responsables dans le réseau met en évidence un fait intéressant (cf. tableau 3, dernières colonnes) qui est l'ordre de grandeur de l'effort d'accélération du rattrapage envisagé dans le "scénario": cela est particulièrement évident pour les services du soir (v.g. l'information scolaire et professionnelle, l'orientation, le placement, le registrariat, l'audiovisuel et l'association étudiante), mais aussi pour certains services du jour (le placement, la garderie, l'association étudiante).

- L'impact d'une réalisation éventuelle du "scénario de développement" sur l'écart "soir-(moins) jour" observé dans les offres de services actuelles présente ici (tableau 4) des observations intéressantes. En effet, non seulement cela aurait-il pour effet d'accroître la proportion générale des Cégeps offrant ces services (cf.ci-haut), mais encore cela l'accroîtrait de manière à réduire l'écart défavorable aux services du soir. Deux exceptions où l'écart jour/soir s'accroîtrait au lieu de diminuer: les services de bibliothèque et de garderie. Deux autres cas intéressants, où l'écart est même surcompensé(ou sur-réduit) en faveur des services du soir, par rapport à l'offre actuelle: l'information scolaire et professionnelle (réduction de-112%) et l'audiovisuel (réduction de-118%). Autres réductions relatives importantes en faveur des services du soir: l'orientation (-71%), le registrariat (-58%) et l'association étudiante (-55%). La réduction relative moyenne de l'écart pour l'ensemble des douze services est de l'ordre de -37% (29% à -18%).

- Globalement, la situation actuelle en est une d'une offre très inégalement répartie selon les types de services et selon la taille des Cégeps (sans doute un effet des économies d'échelles différentes), avec des écarts marqués en faveur des services du jour et au détriment des services du soir (lesquels devraient être au contraire les plus accessibles en principe, compte tenu des contraintes de temps de la majorité des adultes qui travaillent).

Toutefois, les intentions actuelles des responsables de ces services dans le réseau des Cégeps, en matière de maintien/développement, indiquent une volonté (et chiffrent un scénario) de développement dont la réalisation éventuelle, tout en laissant subsister des écarts importants entre collèges et entre services de jour et de soir, constituerait assurément une amélioration nettement significative de l'offre de services actuelle auprès des adultes. Le chantier ne saurait concevoir d'orientations ou de stratégies de développement sans tabler (et donc sans d'abord les reconnaître expressément) sur ces volontés de développement déjà exprimées dans le réseau des Cégeps.

- Une dernière série d'observations sur les services inclus/exclus... et les autres: ceux qui sont encore à inclure ou à exclure. Ces douze services ont été retenus comme des "possibles",à partir de la liste générale des 29 services touchés par l'étude résumée ici (cf. Annexe 2). Sur les douze, les trois premiers sont inclus selon les critères déjà énoncés dès la première rencontre des membres du chantier: il s'agit des services d'aide pédagogique, d'information scolaire et professionnelle et d'orientation.

- Je soumets donc aux responsables du chantier d'examiner sérieusement les autres catégories de services,en pensant peut-être à assouplir les limites qui ont servi jusqu'à ce point à baliser le champ de ce dossier: plusieurs de ces services sont offerts aussi dans les Universités, et plusieurs se situent en amont ou en aval des services d'Accueil et Référence, ou peut-être en connexion plus étroite. Donc: examiner un à un les services suivants: Psychologie, Placement, Registrariat, Bibliothèque, Audiovisuel, Aide financière, Garderie, (réclamé très constamment et instamment par tous les groupes de femmes), Association étudiante (participation) et Cartes d'identité. Ces services seront traités où?

2.1.3 Les services correspondants offerts dans les Universités, sans distinction explicite quant aux clientèles

Les informations disponibles sur les services aux étudiants dans les Universités permettent de définir la nature de certains des services possiblement intégrables dans le champ de ce dossier. Les données proviennent d'une étude de Marcel Therrien qui, en 1977, analysait la situation de ces services dans les Universités du Québec (1). Comme cette étude est antérieure à la période de forte décroissance des budgets publics, il est impossible de déterminer si ce tableau de la situation tient toujours.

Pour les fins de ce dossier, on peut ramener la liste générale des 23 services (cf Annexe 3) à une liste plus courte dont les neuf éléments pourront peut-être convenir (on en décidera) au champ des services visés ici:

- Orientation et counselling (9 institutions sur 13)
- Information (13/13)
- Animation (7/13)
- Accueil (9/13)
- Aide financière (13/13)
- Aide aux étudiants étrangers (13/13)
- Placement (13/13)
- Garderie (6/13)
- Associations étudiantes (13/13)

(1) Marcel THERRIEN (Oct. 1977). Etude sur les services aux étudiants dans les Universités du Québec. Ministère de l'Education, DGES.

Notons que l'étude (et probablement parce que les Universités elles-mêmes ne la font pas) n'opère aucune distinction entre les services offerts selon le type de clientèle (par exemple, entre services offerts le jour et le soir, candidats réguliers/candidats adultes, etc.). Pourtant, les Universités du Québec ont toutes des critères définissant ce qu'elles entendent par étudiants "adultes" et permettant de les distinguer des étudiants en continuité d'études (cf. tableau 5, tiré du document présenté par Denise V. Rochette le 10 janvier 1983: Les services éducatifs offerts aux adultes au niveau universitaire, p. 2). Nous ajouterons aussi, à la liste tirée de l'étude de Marcel Therrien, quelques services indiqués par le document de Denise V. Rochette:

- Information scolaire et professionnelle (Centre de documentation: monographies, etc)
- Services d'accueil aux adultes (trois Universités)
- Services d'admission - Bureaux du registraire

Cette liste élargie de douze services sera commentée service par service.

Conditions d'admission des candidats adultes

Université	Âge minimum	Expérience pertinente	Connaissances appropriées	Connaissances exigées au CEGEP	Interruption des études	Scolarité à l'admission
McGill	23	-	-	-	-	n'a pas les exigences académiques requises
Bishop's	23	-	-	-	-	n'a pas les exigences académiques requises
du Québec 1	22	oui	oui	-	-	-
du Québec 2	22	oui	oui	Parfois	-	-
de Montréal 1	21	-	-	-	-	DEC ou l'équivalent
de Montréal 2	21	oui	oui	-	-	n'a pas le DEC ou l'équivalent
Laval 1	21	oui	-	-	pendant 24 mois avant la demande d'admission	n'a pas le DEC ou l'équivalent
Laval 2	21	oui	-	Parfois		n'a pas le DEC ou l'équivalent
Concordia	21	-	-	-	pendant au moins 24 mois depuis l'âge de 18 ans	n'a pas le DEC ou l'équivalent
Sherbrooke	21	oui	-	-	oui	n'a pas le DEC ou l'équivalent

Source: Politiques d'admission et annuaires des universités; le trait signifie que la condition n'est pas mentionnée. (Denise V. Rochette, Ibid., p. 2)

Tableau 5 - Les conditions d'admission des étudiants adultes dans les Universités québécoises

•a) Accueil (8/13)

"Huit universités offrent un service d'accueil qui a pour but de faciliter l'adaptation, la connaissance et compréhension du milieu aux étudiants. Généralement, on organise des journées d'information à la rentrée en collaboration avec les associations étudiantes et les facultés" (Therrien, Ibid, p. 12).

N.B.: Sauf dans un sens très général, cet emploi du vocable "accueil" est assez éloigné de celui visé dans ce chantier: à retenir?/à exclure?

b) Services d'accueil aux adultes (3/13)

- Université Laval: "Le service d'accueil des candidats adultes à l'Université Laval, qui relevait directement du vice-recteur à l'enseignement et à la recherche est, depuis 1981-82, une section d'aide à l'admission aux adultes du Bureau du registraire (cf. aussi: par."j", plus bas). L'Université Laval l'a voulu ainsi afin qu'il n'y ait qu'une seule porte d'entrée pour tous les étudiants quelle que soit leur formation antérieure". (Rochette, Ibid., p. 3; tiré du Rapport annuel 1981-82, Université Laval).

- Université Concordia: "La faculté des Arts et sciences de l'Université Concordia a mis sur pied un "Centre pour candidats adultes" afin de fournir du support académique ("special academic guidance") aux adultes qui viennent pour la première fois à l'université ou y retournent après une longue absence". (Rochette, Ibid, p. 4; tiré de: Centre for mature students, Fac. of Arts & Sciences, Corcordia University, 1981-82).

- Université de Montréal: "(...) le Centre d'accueil des adultes a pour rôle d'accueillir et d'informer les adultes qui souhaitent entreprendre ou poursuivre des études universitaires". A la demande des facultés, le centre peut analyser le dossier d'un candidat et lui suggérer un programme d'études approprié. S'il y a lieu, on l'invitera à consulter un service d'orientation ou à subir des tests d'aptitudes qui lui permettront d'évaluer ses chances de réussite". (Rochette, Ibid., p. 4; tiré de: Annuaire général 1982-83, Université de Montréal.)

N.B.: Plus particulièrement dans ce dernier cas, on devine les grandes lignes d'un modèle de services de type Accueil et référence, auquel s'articulent divers autres services connexes empruntés au besoin par l'adulte (orientation, tests, analyse de dossiers, etc.). Dans les trois cas, l'on ne sait pas si les services sont offerts le soir comme le jour.

c) Aide aux étudiants étrangers (13/13)

"Ce service est disponible dans toutes les institutions (1977). Il s'agit surtout d'un service d'accueil et d'encadrement qui a pour but de permettre à l'étudiant étranger de s'intégrer à la vie dans le milieu". (Therrien, Ibid., p. 11).
N.B.: Même observation générale que pour a): Accueil.

d) Information scolaire et professionnelle

"(...) chacun des services d'orientation formellement en place a à sa disposition un centre de documentation où l'on retrouve généralement des monographies, des annuaires des établissements d'enseignement, etc." (Rochette, Ibid., p. 3).

e) Orientation scolaire et professionnelle (Orientation et counselling):

Service offert (en 1977) par neuf des 13 institutions. "L'Ecole des HEC et l'Ecole Polytechnique envoient leurs étudiants à l'Université de Montréal tandis que les étudiants du CEGEP de Rouyn, campus de Rouyn, profitent des services dispensés par le Collège du Nord-Ouest. Les étudiants du campus de Hull,

du CEUQQ, et ceux de l'UQAC n'ont accès à aucun service d'orientation". (Therrien, Ibid. p.10). Par ailleurs: "Les travaux du Comité Beauchemin (1) sur l'orientation scolaire et professionnelle lui permettent cependant d'affirmer que dans les universités du Québec, les services d'orientation existant actuellement desservent prioritairement les étudiants inscrits dans leur établissement. Certains d'entre eux sont disposés à recevoir les "adultes" qui désirent retourner aux études en autant que ces derniers répondent à la définition de candidats potentiels de leur établissement (U.Laval, UQAC). Le service d'orientation et de consultation psychologique (S.O.C.P.) de l'Université de Montréal est, pour sa part, ouvert au public moyennant certains frais. Afin de ne pas pénaliser les étudiants inscrits dans ce dernier établissement, le S.O.C.P. a déterminé que le nombre de personnes venant de l'extérieur ne doit pas dépasser 15% de la clientèle de ce service". (Rochette, Ibid., p.3).

N.B. L'on ne sait pas si ces services sont offerts le soir comme le jour.

ef) Information (13/13)

Il s'agit ici d'information au sens général: "Il n'existe pas de service comme tel dans les services aux étudiant.. La responsabilité de l'information repose surtout sur les épaules des directeurs des différents services et du directeur des S.A.E.. Les principaux moyens utilisés sont: les journaux étudiants et de facultés, les brochures, les babillards, les rencontres et journées d'information ainsi que les guides destinés aux étudiants". (Therrien, Ibid.,p.12). Il s'agit donc d'une fonction diffuse, répartie parmi plusieurs centres de responsabilité. Les guides destinés aux usagers peuvent être considérés, peut-être, comme des outils de référence en soi, en expliquant comment on procède pour utiliser tel ou tel service, etc.

(1) L'orientation scolaire et professionnelle en éducation - la situation de l'orientation au Ministère et dans l'ensemble des réseaux d'enseignement; Rapport présenté par M.Jean-Marie Beauchemin au sous-ministre du MEQ, le 22 février 82.

g) Animation (7/13)

Un service d'animation "consiste principalement à entretenir les relations avec les organismes étudiants, à une participation conjointe sur des comités ainsi qu'à aider, conseiller et supporter les étudiants individuellement." (Therrien, Ibid., p.12).

N.B. Il faudrait sans doute faire préciser le type de relation d'aide dont il s'agit ici; mais ce n'est sans doute pas à exclure a priori, sans avoir d'abord obtenu de telles précisions.

h) Aide financière (13/13)

"Le personnel préposé à ce service administre les divers programmes de prêts et bourses et conseille les étudiants en ce qui a trait à leurs problèmes financiers. On administre également un fonds de dépannage. Certaines institutions offrent des bourses spécialisées dont les fonds proviennent de dons de dotation ou d'entreprises privées. C'est le cas de l'Ecole des HEC, de l'Ecole Polytechnique et de l'Université [illegible] (Therrien [illegible]).

i) Placement (13/13)

"Les bureaux de placement sont dirigés soit par le Centre de Main-d'Oeuvre du Canada, soit par le Centre de Main-d'Oeuvre du Québec. Seule l'Université Bishop's n'a pas (1977) de bureau de placement, le travail étant fait par le service d'orientation. On prévoit [prévoyait], cependant, en mettre un sur pied en 1977". (Therrien, Ibid., p.11).

j) Services d'admission (Bureau du registraire)

"Toute personne qui désire s'inscrire dans un établissement universitaire du Québec ou connaître les cours et/ou programmes qui y sont offerts peut consulter le personnel affecté à ces services". (Rochette, Ibid., p.4).

k) Garderie (6/13 en 1977)

Services disponibles à l'Université Laval (64 places); à l'Université de Sherbrooke (41 places); à l'Université de Montréal (91 places); à l'Université McGill (50 places); à l'Université Concordia (40 places); et à l'UQAM (25 places). Ces chiffres remontent à 1977. "Il s'agit de corporations indépendantes qui logent dans des locaux payés par les universités et dont les revenus proviennent principalement de la cotisation des parents et de subventions du ministère des Affaires sociales et des universités. Ce service est offert à toute la communauté universitaire". (Therrien, Ibid., p.14).

l) Les services exclusivement étudiants: les associations étudiantes

Services gérés par les associations étudiantes (35 en 1977, sans compter les associations de facultés): journal étudiant (12/13); radio étudiante (9/13); télévision étudiante (3/13); coopératives gérées et administrées par les étudiants (7/13); gestion et organisation des activités socio-culturelles (2/13); service d'aide juridique, en collaboration (1/13); etc. Ces chiffres remontent tous à 1977. (cf. Therrien, Ibid., p. 14-15).

En résumé: nous savons que ces services existent, mais ne savons pas à quel point les compressions budgétaires des dernières années ont pu réduire (ou non) les capacités de prestation effective; nous savons que ces services sont accessibles aux étudiants en régime régulier d'activités le jour, mais ne savons pas s'ils sont offerts et accessibles aussi le soir; par conséquent, si les quelques "adultes" (définis selon les critères d'admission des universités) inscrits le jour ont accès à ces services, nous ne savons rien concernant l'accès réel des adultes inscrits aux programmes dont les activités se déroulent en soirée. Et nous ne savons pratiquement rien de l'articulation

de ces services en fonction de la démarche propre de l'étudiant ("adulte" ou "en continuité d'études"), sauf pour certaines indications intéressantes concernant les services d'accueil aux adultes(catégorie 6). Dans ces conditions d'information, il est plus difficile d'imaginer les possibles de la situation: les réaménagements et les développements virtuels.

2.1.4 - Les services régionalisés d'accueil et référence pour les adultes, offerts coopérativement par des institutions de deux ou trois réseaux, en régime de concertation

De même qu'il existe déjà des centres coopératifs de services éducatifs gérés en concertation par ces institutions d'un même réseau (par exemple(1), le Service régional d'admission du Montréal Métropolitain, ou S.R.A.M.; le Service régional d'admission au collégial de Québec, ou S.P.A.Q.; et le Service régional d'admission du Saguenay-Lac-Saint-Jean, pour l'ensemble des clientèles jeunes ou adultes désirant s'inscrire dans un programme de Cégeps à l'intérieur de l'une ou l'autre région), de même aussi il existe quelques expériences de centres coopératifs régionaux de services éducatifs aux adultes, gérés en régime de concertation par des institutions provenant de plusieurs réseaux d'enseignement. Nous en décrirons deux ici, brièvement, pour en faire apparaître les aspects essentiels comme modèles de services régionalisés d'accueil et référence. Les aspects organisationnels et structurels en seront traités plus loin (en 2.2.1.2), de même que les ressources humaines et financières (en 2.3.4).

---

(1) Cf. Guide pratique des études collégiales 1983. Montréal, SRAM; pp.193-199, où ces services régionalisés sont décrits et expliqués. Certaines des fonctions de ces trois centres régionaux (analyse de dossiers, etc.) pourraient d'ailleurs justifier leur inclusion dans ce dossier. Cf.Annexe 5).

2.1.4.1 - Le centre des services éducatifs aux adultes de la Vallée de la Matapédia: un modèle émergeant ouvert aux personnes, aux groupes et aux partenaires du développement socio-économique régional

Ce centre, créé en septembre 1981, réunit du personnel et d'autres ressources provenant de la Commission scolaire Vallée de la Matapédia, du Cégep de Matane et du Cégep de Rimouski, et son offre de services s'adresse aux quelque 12 000 à 14 000 personnes, groupées en 18 paroisses et trois pôles principaux, résidant dans la M.R.C. Vallée de la Matapédia. En décembre 1981, à titre plus informel, l'Université du Québec à Rimouski s'est jointe aux trois premières institutions pour prêter son concours aux activités de services du centre.

Le centre est établi à Amqui dans des locaux fournis par la Commission scolaire; les trois points de service sont situés à Amqui, Sayabec et Causapscal.

- Les orientations du centre sont, en termes généraux:

"- d'accroître l'accessibilité, aux adultes et à une communauté régionale, des ressources éducatives mises à leur disposition;
- l'éducation permanente, où les organismes de formation sont des participants à la cité éducative, où l'ensemble de la personne est prise en considération et où le temps éducatif est échelonné sur l'ensemble de la vie de l'individu;
- la formation comme support au développement régional et possiblement comme génératrice du dynamisme d'une communauté". (Document du projet).

● Les prémisses de la ligne de conduite du centre sont:

" - Les institutions doivent proposer à la population des offres de services cohérentes et convergentes, s'inscrivant comme support au développement régional.

- Le Centre de services éducatifs aux adultes doit être au service de la population et non des institutions (1).

- Chaque institution doit (par ailleurs) trouver son compte dans la mise en oeuvre d'un centre de services éducatifs pour adultes.

- Assurer une présence conjointe de l'ensemble des institutions éducatives intervenant sur le territoire.

- Utiliser le plus efficacement possible les ressources éducatives mises à la disposition de la population adulte de la MRC" (Documents du projet).

- Mettre en commun des ressources physiques et humaines pour accueillir et répondre aux besoins éducatifs des adultes des collectivités".

● Les fonctions ou rôles de service du centre sont, plus concrètement:

- d'informer les gens des possibilités d'accès aux diverses offres de formation disponibles;
- de faciliter la démarche pour les gens (accessibilité)";
- d'"aider les gens à clarifier leurs besoins et de les référer aux ressources adéquates" (accueil et référence);"faciliter l'expression des besoins de la population adulte et des collectivités",

- d'être un lieu privilégié de cueillette de données sur le milieu et de ses attentes concrètes à l'égard des organismes de formation" (et ailleurs, on précise: "Analyser globalement les besoins de formation de la population adulte

---

(1) C'est la notion de "distance organisationnelle" (face aux institutions) qui est impliquée ici, et qui sera traitée plus loin (en 2.2.1.2).

en vue de systématiser les interventions des institutions: cueillette de données, consultation".);

- de stimuler, orienter et guider le développement d'activités nouvelles (offre de services)." (1)
- de "faciliter la coordination de l'ensemble des intervenants scolaires et des autres intervenants dans le développement régional".

  (Aussi:" Coordonner le développement de dossiers d'intervention éducative dans une optique de complémentarité").

- d'"informer les institutions sur les différents besoins de la population adulte et des collectivités."
- de "développer des formules pédagogiques plus adaptées à une population déterminée" (soit par effet de rétroaction, soit en stimulant la formation par projet).
- de "favoriser la recherche sur les zones(secteurs d'offres éducatives) qui s'inscrivent comme support au développement régional".

● Le plan d'action du centre régional pour 1982-1983 précise ces intentions d'une façon encore plus serrée. La cible principale est d'organiser solidement le noyau permanent du service d'accueil et référence, incluant:

a) Le service d'accueil et référence (au sens étroit), offrant une consultation ouverte aux personnes, aux groupes et aux collectivités;
b) l'information scolaire et professionnelle;
c) la documentation sur les divers organismes et sur la formation professionnelle;
d) l'évaluation de dossiers scolaires et professionnels.

(1) C'est la fonction de rétroaction qui est impliquée ici, entre l'accueil et référence et l'organisation de l'institution (ou des institutions) d'appartenance du service (cf. 2.2.1.2).

● Le centre est donc un intermédiaire-clef entre les offres concertées de services des organismes scolaires, d'une part, et les adultes et collectivités du territoire, d'autre part: il fait se rencontrer les offres et les demandes, pour que les offres soient connues des demandeurs et que ces derniers puissent être référés aux offres appropriées; mais il aide également les "demandes" à influencer les "offres existantes" afin d'améliorer ou de développer ces dernières lorsqu'elles font défaut (c'est sa fonction de rétroaction sur les offres existantes). Les responsables du centre considèrent que le "point focal" de la réalisation de cet ensemble de fonctions de services est le service d'accueil et référence: on pourrait donc le qualifier de "service focal" (ou "service-souche") pour les autres services compris dans le dossier de ce chantier.

● L'autre aspect capital de ce modèle est son ouverture explicite (et conséquente dans les gestes) aux partenaires collectifs porteurs de projets de développement socio-économique dans la région. Cet aspect ouvre aussi l'imagination pratique sur tout un nouvel univers de possibilités. Les rapports à établir avec plusieurs des autres chantiers sont peut-être autant de clefs pour opérer cette ouverture. Les expériences passées et actuelles dans cette région font foi, en tout cas, du réalisme et de l'efficacité qu'on peut en espérer en matière de développement socio-économique.

2.1.4.2 - Le Centre d'information et d'orientation dans la région de l'Estrie: le modèle régional de services d'accueil et référence propre à Fer de Lance et lié à ses partenaires du monde du travail

Ce centre coopératif régional de services d'accueil et référence est géré en régime de concertation par les institutions membres de Fer de Lance: la C.S.R. de l'Estrie, l'Eastern Townships R.S.B., le Cégep de Sherbrooke, le Cégep Champlain, et l'Université de Sherbrooke; cette concertation, en ce qui a trait au Centre d'information et d'orientation, comprend des participants de la Direction régionale de la Main-d'Oeuvre (MMSR) et de la Commission de la formation professionnelle (CFP) de la région, de même que des Centres de Main-d'Oeuvre du Québec (CMQ) dans la région.

● Les services offerts sont:

- l'accueil et référence (comme service focal);
- l'information scolaire et professionnelle;
- l'évaluation des dossiers d'études (scolaires);
- l'établissement d'équivalences (cahier d'équivalences);
- l'établissement d'équivalences par tests;
- tests de classement (pour le niveau d'entrée dans un cours);
- la reconnaissance des acquis scolaires (et éventuellement, des acquis expérientiels).

● Les services offerts sont bilingues, et s'adressent donc aussi bien à la population francophone qu'à la population anglophone de la région.

● Le centre régional gère six points de service sur le territoire, dans le réseau scolaire et dans les centres de Main-d'Oeuvre du Québec (CMQ).

● Les ressources éducatives auxquelles sont aiguillés les clients (au moment de la référence) sont exclusivement celles comprises dans l'offre de services des institutions membres de Fer de Lance. La raison de cela est que le Centre régional traite essentiellement une grande catégorie de besoins: celles ayant trait à la formation scolaire de type plus ou moins standardisé. Les personnes ou groupes exprimant des besoins de formation plus particuliers, par projet, et exigeant un processus d'accueil et référence plus complexe et des réponses éducatives élaborées davantage ad hoc, sur mesure, sont référés rapidement à un Service local d'Accueil et Référence d'une institution. C'est le S.A.R. de cette institution qui pourra, lui (contrairement au Centre régional), éventuellement référer la personne ou le groupe, soit à des ressources éducatives de l'une ou l'autre institution, soit à des ressources extérieures aux institutions (OVEP, CLSC, etc.).

● Les services du Centre régional sont accessibles le jour et le soir.

● Le Centre régional accueille les demandes d'environ 3 500 personnes par année, via ses six points de services.

● Les institutions membres de Fer de Lance considèrent le centre régional un peu comme le "chien de garde" des intérêts des usagers, ou comme un aiguillon stimulant, chez les institutions, la qualité des services et le développement même de l'offre de services. C'est, ici aussi, la notion de "distance organisationnelle" des services d'accueil et référence à l'égard de leurs institutions d'appartenance, qui est illustrée: c'est une condition nécessaire pour donner plus de poids aux demandes des usagers qu'à l'offre des services existants, afin d'être quelque chose de mieux qu'un simple centre de "recrutement de clientèle" (la publicité-promotion étant une fonction distincte).

N.B.: Ce que nous ne savons pas (faute de temps), c'est le modèle de services d'accueil et référence propre à chaque institution locale dans les trois réseaux participants, en particulier au collégial et à l'université (1).

2.1.5 - Les services d'accueil et référence propres à la formation à distance: la Direction des Cours par correspondance et la Télé-Université

D'emblée, précisons que, faute de temps, aucune information n'est disponible présentement concernant la Télé-Université en ce qui a trait à son modèle de services d'accueil et référence. Les seules informations recueillies, analysées et présentées ici concernent le modèle d'accueil et référence présentement en usage à la Direction des Cours par correspondance du ministère de l'Education (D.G.M.E.). Cette section doit donc être traitée aussi comme apportant un éclairage spécifique au Chantier 2.3 sur la formation à distance.

La figure 2, à la page suivante, décrit le modèle de cheminement des clients dans le processus d'accueil et référence à la D.C.C.: cela tiendra lieu d'une description extensive. Notons seulement quelques caractéristiques qui s'en dégagent ou qui n'y sont pas indiquées explicitement.

● Le processus décrit fait état de demandes individuelles; mais la D.C.C. peut aussi recevoir des demandes d'organismes (associations professionnelles, entreprises, etc.) désirant faire former leurs membres ou leurs employés: ces demandes sont négociées avec l'organisme d'abord, puis les demandes de leurs membres ou employés désirant se former sont accueillies, traitées et référées ensuite à l'inscription dans les cours appropriés.

(1) Cette remarque s'applique aussi à l'expérience de SAR régional de la Vallée de la Matapédia.

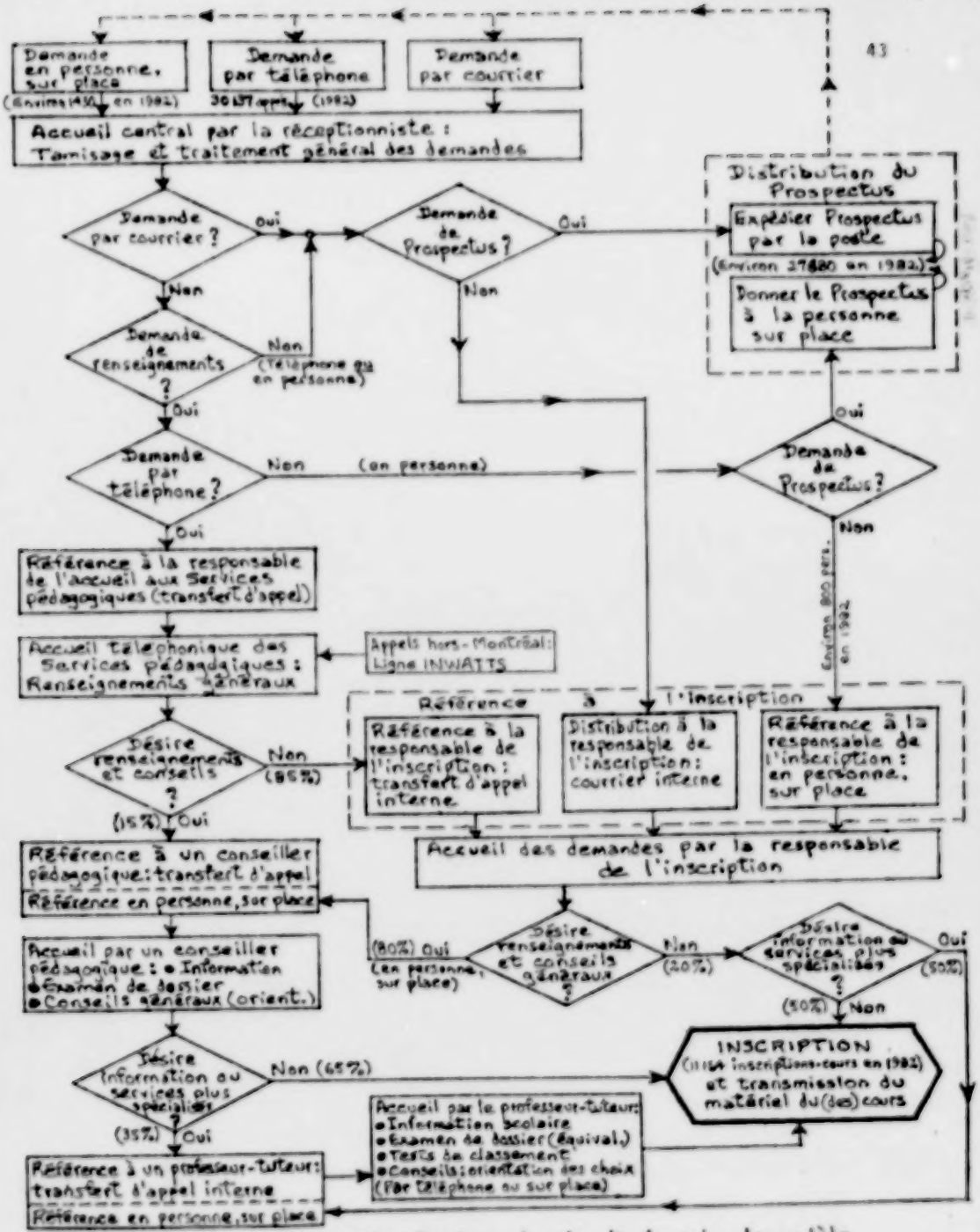


Figure 2.- Cheminements possibles des demandes de clients selon le modèle d'accueil et référence de la Direction des cours par correspondance

● La situation particulière de la formation à distance implique la nécessité de traiter l'accueil et la référence de ces demandes par une variété de modes de communication. Par exemple, en 1982 (janvier à décembre), la D.C.C. a accueilli environ 1 430 demandes en personne (dont 800 environ référées à l'inscription sur place); plus de 30 100 demandes par téléphone; et un nombre indéterminé mais sans doute considérable de demandes par le courrier postal; plus de 27 600 exemplaires du Prospectus ont été remises en personne ou expédiés par la poste au cours de la même période.

● Les services offerts par la D.C.C. en matière d'Accueil et Référence sont:

- L'accueil (et une série variable de références internes sélectives en cascade, jusqu'à l'inscription à un cours);
- L'information scolaire interne: le Prospectus.
- L'information scolaire (renseignements ad hoc, par téléphone ou en personne, et de nature plus ou moins générale ou spécifique);
- Examen de dossiers scolaires (équivalences);
- Conseils spécialisés d'orientation des choix de cours (à l'intérieur des cours d'une matière ou d'un profil de formation);
- Tests de classement (pour le moment, en français seulement; mais il y en aura éventuellement dans toutes les matières correspondant à des programmes officiels standardisés);
- Reconnaissance des acquis: mais seulement sous la forme d'attestations, présentement; pour la reconnaissance des crédits, les clients qui le désirent sont référés à un Service d'éducation des adultes d'une Commission scolaire (la majorité des cours) ou d'un Cégep (pour quatre des cours offerts).
- Un système bilatéral d'accueil et référence a été mis sur pied par une entente spéciale entre la D.C.C. et le Service d'éducation des adultes de la C.E.C.Q., pour les cours d'Infirmières auxiliaires. (La D.C.C. entend d'ailleurs étendre de telles

ententes de référence bilatérale à l'ensemble du réseau des Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires et, de façon semblable, avec les SEA des Cégeps; c'est déjà fait avec certains Cégeps, pour les quatre cours de la D.C.C. correspondant à des programmes du collégial.

2.2 - Le déploiement de la fonction et des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes dans le réseau des structures éducatives actuelles: un tableau général des formes particulières et des modalités d'organisation

La section précédente de ce chapitre visait à décrire le contenu et la structure de l'offre des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes: c'est-à-dire les aspects les plus significatifs des divers modèles de services, considérés du point de vue des usagers qui leur adressent des demandes dans le but de se faire aider à résoudre un problème, à s'instrumenter pour réaliser un projet. L'importance de ce premier volet exigeait qu'on y consacrât des descriptions suffisamment attentives pour bien en comprendre la nature et la variété.

La section présente sera plus courte, tout en couvrant un "terrain" plus large. D'une part, on retrouvera la plupart des secteurs de services dont le contenu ou le modèle a été décrit plus haut; mais en donnant, cette fois, quelques indications essentielles sur les structures d'organisation et d'administration ou de gestion des services. D'autre part, notre description des services d'accueil et référence (services propres à une institution, services régionaux gérés en concertation par des institutions de plusieurs réseaux) s'élargira pour décrire des exemples de la fonction (plus diffuse) d'accueil et référence., aussi bien "en amont" des services proprement dits (par

exemple dans le fonctionnement de certaines structures régionales de concertation) qu'" en aval" des services proprement dits (par exemple, des services de formation qui s'accompagnent de, ou consistent eux-mêmes en, une activité d'accueil et référence postérieure à la référence faite par un S.A.R.).

Le tableau 6, à la page suivante, nous servira en quelque sorte de "carte de référence" et d'aide-mémoire pour organiser cette section. La partie centrale du tableau ne décrit que le modèle d'organisation qui a été développé dans des Commissions scolaires, en ce qui concerne la catégorie "Services d'accueil et référence (SAR) locaux"; le texte comblera cette lacune du tableau, lequel, de toute manière, ne visait pas à l'exhaustivité.

2.2.1 - Les Services d'accueil et référence proprement dits (incluant les services connexes): services locaux et régionaux

Les services "proprement dits" désignent des fonctions de services dont la responsabilité est confiée à une unité organisationnelle (mandats) et à des personnes employées professionnellement par cette unité et dont le travail (tâches) comprend, entièrement ou partiellement, des contributions spécifiques de prestation de services correspondant à ces fonctions.

PALIERS D'ORGANISATION	FORMES PARTICULIÈRES ET MODALITÉS D'ORGANISATION		EXEMPLES
Au palier régional: "en amont" des services d'accueil et référence des institutions	Quelques tables régionales de concertation inter-[illegible] qui, parmi leurs activités, reçoivent et traitent conjointement des demandes de clients [illegible] (employeurs, associations, organismes publics, etc.) et les réfèrent en fonction des mandats et capacités de prestation de services des diverses institutions associées.		● La table régionale de l'Éducation des adultes de la Côte-Nord (TREA-CN): Trois Commissions scolaires, deux Cégeps. C'est leur "entonnoir" de traitement des demandes. ● Le Conseil régional de l'éducation des adultes de l'Outaouais (pour les programmes de formation des personnes du Troisième âge): C.S, Cégep et [illegible].
Aux paliers local ou régional: les services d'accueil et référence proprement dits (SAR) ("du milieu")	● SAR [illegible]: services conjoints offerts en concertation (inter-réseaux)	● soit à vocation plus générale: un centre de services d'accueil et référence ouvert à des demandes de consultation visant des formations de toute nature et provenant de personnes, groupes, associations, employeurs, partenaires du développement socio-économique, etc.	● Le Centre de services éducatifs pour adultes de la Vallée de la Matapédia (1 C.S., 1 Cégep, avec présence informelle de l'UQAR), et trois points de service prévus. ● Service d'information et d'orientation dans l'Estrie: un centre [illegible] régional de services bilingues d'accueil et référence offerts par les cinq (5) institutions de Fer de Lance (2 C.S.R., 2 Cégeps, l'Université de Sherbrooke); à points de service.
		● soit à vocation spécifique: des services de type accueil et référence, mais visant les clientèles particulières à un type de formation ou à une forme plus élaborée et spécifique de consultation et de secteur de référence.	● La "Table technique" du projet FSMPE (Formation sur mesure pour les PME): CSR Bois-Francs et Cégep de Victoriaville. ● Le projet Transition-Travail des Bois-Francs: CSR Bois-Francs et Cégep de Victoriaville.
	● SAR [illegible]: services propres à une institution (SEA dans une CS)	En principe, l'organisation du SAR dans une C.S. prend deux formes distinctes mais interconnectées dans le service d'Éducation des adultes:	
		● Un noyau de services concentrés formé du porteur du dossier (agent d'accueil) et de ses collaborateurs (spécialistes)	● Agent d'accueil (généraliste) ● Spécialistes: ISEP, analyse de dossiers, tests de classement, reconnaissance des acquis, etc.
		● Un réseau diffus de responsables [illegible]: "portant" et "agissant" un rôle d'accueil et référence en plusieurs points de l'institution (SEA): partout où des demandes sont reçues de l'extérieur.	● Bureau administratif du SEA ● Centres de formation du SEA ● Dans certains cas, des personnes relais ("antennes") dans les localités [illegible] du territoire du SEA. ● Conseillers pédagogiques sectoriels ● Formateurs, animateurs, etc.
"En aval" des SAR: des services de formation auxquels les clients sont référés par un SAR...	● ... et qui constituent en eux-mêmes une forme plus élaborée et approfondie d'accueil et référence aboutissant à son tour sur une décision/référence "finale";		● Formation préparatoire à l'emploi (FPE) ● Projets Transition-Travail. ● Sessions spéciales prolongées d'AR (réalisées au FPE) 1 C.S.
	● ... et dont la première étape préliminaire consiste, pour le formateur (ou l'animateur), à vérifier et à compléter le travail de clarification des projets de formation des adultes, à préciser avec eux l'orientation et les modalités de la démarche, à déterminer les besoins particuliers dont il faut tenir compte, etc., i.e. déterminer les modalités finales d'accueil/référence ouvrant la démarche de formation.		● Formation sur mesure ● Animation communautaire ● Soutien aux actions communautaires ● Formation des personnes handicapées ● Formation des personnes âgées ● Alphabétisation ● Autres activités de formation avec diverses autres clientèles
	● ... et qui sont précédés, lorsque le client a été référé à un autre organisme extérieur, d'un accueil particulier par cet organisme et d'une référence finale aux ressources internes propres à celui-ci.		● [illegible] ● CLSC, etc.

Tableau 6: Déploiement de la fonction et des services d'accueil et Référence (SAR) et des autres services éducatifs connexes dans le réseau des structures éducatives actuelles.

2.2.1.1 - Les Services locaux propres à une institution

"Locaux" s'entend ici par opposition à "régionaux"; mais il faut surtout entendre par là l'appartenance en propre du service à une institution plutôt qu'à un regroupement (régional) d'institutions. C'est dans ce sens plus précis que nous incluons ici les services d'accueil et référence propres aux organismes de formation à distance (pour lesquels les notions de local/régional prennent un sens quelque peu différent!).

2.2.1.1.1 - La structure de S.A.R. développée dans les services d'éducation des adultes des Commissions scolaires

● L'organisation d'un service d'accueil et référence à l'intérieur de la structure d'un Service d'éducation des adultes d'une Commission scolaire prend la double forme d'une unité concentrée de services formellement organisés et d'un réseau diffus de personnes, situées en divers lieux du reste du S.E.A., et qui, mises en contact avec des demandes du public, "portent" et "agissent" un rôle ad hoc qui contribue à réaliser la fonction d'accueil et de référence.

a) Le noyau concentré de services (le S.A.R. "officiel") est constitué :
   - d'un agent d'accueil, porteur principal du rôle focal d'accueil et référence, et qui est, du moins en vertu de sa fonction, davantage un généraliste qu'un spécialiste (ce qui ne signifie pas que sa fonction n'exige pas une formation sérieuse, bien au contraire); il a souvent un "bottin" des ressources scolaires et extérieures.

- de professionnels collaborateurs qui assument des services connexes plus spécialisés; selon les institutions, ces fonctions regroupent l'ensemble ou une partie des services compris dans le champ de ce dossier: information scolaire et professionnelle, examen de dossiers, orientation scolaire et professionnelle, reconnaissance d'équivalences scolaires (sur documents ou par tests), tests de classement, élaboration de profils de formation, reconnaissance des acquis scolaires et expérientiels, etc.

b) Le réseau diffus de personnes contribuant occasionnellement à la fonction d'accueil et référence comprend une variété de lieux et de rôles dans l'organisation:

- le bureau administratif, le directeur du Service lui-même;
- les centres de formation du S.E.A.
- dans certains cas (v.g. en Education populaire), des "personnes-relais" dans les localités périphériques du territoire de l'institution;
- des conseillers pédagogiques sectoriels (F.G., F.P., C.P.F.I., etc.);
- des formateurs, animateurs, etc.

● Une fonction importante d'un service d'accueil et référence est sa fonction de rétroaction auprès des divers centres de décision et d'initiative dans le S.E.A. L'information provenant des dossiers de demandes, des évaluations, des analyses de situation, des plaintes reçues, des demandes frustrées par l'absence d'offre de certains services désirés, etc., permet à un service d'accueil et référence d'agir en retour sur l'organisation même du Service d'éducation des adultes. Cette rétroaction peut permettre:

- de guider, d'abord, les propres efforts d'amélioration du S.A.R. lui-même;
- de guider une variété d'efforts, à travers le S.E.A., pour mieux adapter les offres de formation aux problèmes et aux projets et circonstances des diverses clientèles servies;

- s'inspirer et guider des efforts visant à développer de nouvelles offres de services pour des clientèles ou des types de besoins non encore couverts par les offres existantes (1).

● Une condition nécessaire pour que les prestations des services d'accueil et référence demeurent davantage centrées sur les enjeux et les intérêts des clients plutôt que sur ceux propres à l'institution (v.g. le risque étant de devenir un simple "bras recruteur" pour satisfaire l'offre en y ramenant la demande , au lieu de l'inverse), et pour que la fonction de rétroaction soit effectivement opérante et efficace dans ses effets sur les prestations offertes par le S.A.R., est que le Service d'accueil et référence dispose d'une [illegible] "vigilance organisationnelle" à l'égard du service d'éducation des adultes. La chose a des degrés variables et n'est pas toujours facile à vivre dans le quotidien et dans la durée; mais l'expérience de plusieurs institutions, suivie sur plusieurs années, en a fortement confirmé l'importance.

● Le Service d'accueil et référence en tant que tel, parce qu'il est en quelque sorte la porte d'entrée générale à l'ensemble des autres offres de services des institutions (de même qu'à un large éventail d'autres ressources éducatives du milieu extérieur à l'institution), doit assurer également une fonction de publicité et de promotion de ses propres services à la population adulte et aux groupes et organismes de son territoire (cf. Annexe 7: un exemple de feuillet publicitaire du S.A.R. d'une Commission scolaire).

---

(1) Voir le tableau de l'Annexe 6, où sont classées les diverses catégories de demandes reçues par les Conseillers pédagogiques à la formation en industrie (CPFI), de la part d'employeurs, y compris pour des services d'accueil et référence et d'autres services connexes : cf.1.1; 1.2; 1.4; 1.5; 1.8; 2.1; 2.9.1; &&&.

2.2.1.1.2 - Les structures de services correspondantes dans les Cégeps: diverses combinaisons de services communs et spécifiques

Les services offerts aux adultes dans le réseau des Cégeps (cf. 2.1.2)posent, structurellement, à la fois des problèmes de mandats et de déploiement des ressources entre les Services pédagogiques réguliers d'un collège et le Service d'éducation des adultes. Comme l'a souligné H.Paul Bordeleau dans un document récent (1), ces problèmes sont liés aussi aux critères employés pour "distinguer les élèves dits adultes dans la masse étudiante des Cégeps. Du point de vue des conditions d'admission, le Cégépien est adulte s'il a dix-neuf (19) ans lors de sa demande d'admission (article 14 du régime pédagogique). Le statut d'élève régulier ne lui sera reconnu qu'à la condition qu'il suive un minimum de quatre (4) cours ou cent quatre-vingts (180) périodes de cours par session. Au delà de ce statut déterminé par les conditions d'admission ou la charge de cours, l'élève adulte peut suivre ses cours ou bien seulement le jour, ou bien seulement en soirée, ou bien le jour et le soir. Au surplus, selon les règles d'attribution de l'aide financière du ministère, l'élève est considéré comme "indépendant" de sa famille selon certaines conditions dont l'interruption des études durant au moins deux ans. Comme pour ajouter à ces différentes façons d'être Cégépien adulte, il faut mentionner la gamme presque indéfinie d'un collège à un autre dans les méthodes de classification et de dénombrement des élèves dits jeunes et des élèves appelés adultes". (Ibid., p.1-2).

L'auteur énumère, en conséquence de ces variations dans les mandats et selon les niveaux et modes de répartition des ressources financières entre les services des collèges, les divers aménagements structurels suivants des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes offerts aux adultes dans les Cégeps:

(1) H.Paul BORDELEAU, (83-01-17). Inventaire des services éducatifs dispensés aux adultes dans les Cégeps. D.G.E.C.

● "dans certains Cégeps, le S.E.A. constitue une entité autonome et il dispose souvent d'un personnel technique et professionnel qui lui est exclusivement propre;

● "dans plusieurs Cégeps, c'est grâce aux revenus du S.E.A. que le collège peut embaucher du personnel supplémentaire qu'il met au service de la clientèle régulière autant sinon plus qu'à la disposition de la clientèle adulte (v.g. un conseiller d'orientation ou un conseiller d'"a.p.i.);

● dans certains Cégeps, le personnel des services d'aide à l'apprentissage travaille sur un horaire rotatif pour dispenser les services aussi bien à la clientèle adulte qu'à la clientèle régulière;

● "Là où ne prévaut pas un tel horaire rotatif et si le S.E.A. n'a pas à sa disposition du personnel exclusif, les élèves adultes n'ont accès aux services qu'à la condition de consulter aux heures d'ouverture de jour (i.e. entre 0 et 17 heures);

● Enfin, "tous s'accordent à reconnaître qu'aux études collégiales, les élèves adultes n'ont pas moins de besoins mais reçoivent beaucoup moins de services que les élèves plus jeunes, soit à cause de la rigidité des horaires de travail du personnel, soit parce que le Cégep ne se voit pas également responsable devant la clientèle des jeunes et celle des adultes". (Ibid, p.4-5).

2.2.1.1.3 - Les services offerts par les universités: quelques indications d'ordre organisationnel

● Seulement trois universités (cf.2.1.3) ont des services clairement désignés et mandatés pour exercer, à l'égard des étudiants définis comme adultes en vertu de leurs critères d'admission, une fonction "focale" d'accueil et référence ("focale", c'est-à-dire constituant un point d'entrée principal articulant toutes les possibilités de référence des clients vers d'autres services connexes), selon les besoins de chacun. Il est possible que, par défaut de ne pouvoir s'adresser à un tel service, la fonction équivalente dans les autres universités soit au moins en partie (et plus sommairement) réalisée par le service d'admission (Registrariat), bien que la fonction Accueil/Référence soit formellement différente de la fonction Admission (1). Cette hypothèse demeure toutefois encore à vérifier: c'est une piste à explorer seulement.

● L'incertitude est à peu près totale, par ailleurs, en ce qui concerne les horaires de prestation des services aux clientèles dont le temps disponible se limite aux heures du soir; cela comprend sans doute l'immense majorité des clientèles adultes fréquentant les universités (sauf dans certaines institutions, comme l'UQAM, qui offrent une partie importante de leurs activités d'enseignement (et peut-être d'autres services aussi?), même "régulier", dans les périodes de fin de journée).

● On ne sait rien non plus (aussi bien pour les Cégeps d'ailleurs, que pour les Universités), des conditions de "distance organisationnelle" et de la fonction de rétroaction des services visés dans ce dossier, auprès des divers centres de décision gouvernant la prestation des offres de services des institutions.

(1) La même remarque vaut peut-être aussi pour les services d'admission (Registrariat) des Cégeps: cf.Annexe 5. A vérifier aussi, par conséquent.

2.2.1.1.4 - Les services offerts par les organismes de formation à distance: pratiques actuelles et intentions de développement des S.A.R. à la Direction des cours par correspondance

L'organisation interne des services d'accueil et référence à la D.C.C. forme une chaîne continue, ouverte à chaque point critique sur des choix entre diverses modalités de services selon la nature de la demande et des préférences (ou du degré d'information ou d'incertitude décisionnelle) de chaque client, et qui va de l'accueil central (par courrier, par téléphone ou sur place en personne) à l'inscription dans un cours offert par la D.C.C. ou à une référence à une autre institution locale (publique ou privée).

● Les fonctions du personnel se répartissent comme suit:

- La réceptionniste (l'équivalent d'une personne, à 100% de son temps de travail): elle assure l'accueil de toutes les demandes de toute nature et par les trois modes de communication (courrier, téléphone — sauf la ligne INWATTS — et en personne), et en assure l'aiguillage central vers les autres employés appropriés, selon la modalité de service immédiatement désirée; elle donne ou expédie le Prospectus à ceux qui le désirent.

- La responsable de l'accueil téléphonique aux Services pédagogiques: l'équivalent d'une personne à 100% de son temps de travail: elle accueille les demandes directes lui parvenant par la ligne INWATTS aussi bien que les appels référés (transfert d'appel interne) par la réceptionniste; son rôle est de répondre elle-même aux demandes d'information en fournissant elle-même les renseignements généraux désirés (85% des cas), et en référant les

demandes de renseignements et de consultation plus élaborés à l'un ou à l'autre des deux conseillers pédagogiques (15% des cas). Lorsque l'information donnée par le responsable elle-même est suffisante (85% des cas), elle réfère ensuite le client (par transfert d'appel interne) à la responsable de l'inscription .

- Les conseillers pédagogiques (deux personnes, à 100% de leur temps de travail): leur rôle est de fournir aux clients, par téléphone ou en personne sur place, des informations scolaires et professionnelles plus élaborées, d'examiner les dossiers scolaires et les profils de formation des clients, et de les conseiller de manière générale sur leurs choix de cours à la D.C.C. ou dans une institution locale. Lorsque la demande d'informations ou de conseils devient (ou est déjà) plus spécialisée, le conseiller pédagogique réfère le client à un professeur-tuteur du groupe de cours approprié (environ 35% des cas); si sa propre intervention a été suffisante (environ 65% des cas), il réfère le client à la responsable de l'inscription.

- Les professeurs-tuteurs (14 personnes pour 10% à 15% de leur temps de travail sur place): ils donnent des renseignements spécialisés relatifs à une matière, examinent les dossiers scolaires, les profils de formation, et conseillent les clients sur les choix pertinents à faire à l'intérieur des cours d'une matière. Dans un cas (en français), le professeur-tuteur fait passer des tests de classement. Le client est ensuite référé à la responsable de l'inscription.

- La responsable de l'inscription (une personne, à 100% de son temps de travail): pour les demandes téléphoniques, par le courrier ou en personne sur place, dont le cours est clairement choisi, elle procède directement à l'inscription (10% des cas); pour les demandes (téléphoniques ou en personne) appelant au préalable des informations/conseils plus généreux (80%,environ, des

cas), elle les réfère à un conseiller pédagogique, alors que les demandes plus spécialisées (10% environ) sont référées à un professeur-tuteur sur place (par téléphone ou en personne), suite à quoi elle pourra procéder à l'inscription proprement dite.

● Les tests de classement et le temps de travail des professeurs-tuteurs sur place.

Les professeurs-tuteurs ayant un rôle (partiel) d'accueil et référence sont ceux qui travaillent sur place à la D.C.C.: cela ne touche en rien le travail des professeurs-tuteurs extérieurs, qui travaillent "à la pige". Ce rôle exige en effet une préparation particulière et une continuité de présence que l'on ne saurait attendre ni exiger de personnes extérieures, dont le volume et le temps de travail sont irréguliers; même le travail par téléphone serait exclus. En pratique générale, les fonctions d'accueil et référence (sans tests de classement) varie entre 10% et 15% du temps de travail des professeurs-tuteurs sur place (disons: une moyenne de 12,5%). Mais le professeur-tuteur en français fait aussi passer, elle, des tests de classement pour aider les clients (par téléphone ou sur place) à déterminer les sigles de cours ou les modules de cours qui conviennent à leurs objectifs personnels. Or ce seul facteur fait que ses fonctions d'accueil et référence mobilisent 60% de son temps de travail. Cette observation signifie que l'utilisation des tests de classement dans une matière multipliera le temps passé par le professeut-tuteur à des fonctions d'accueil et référence, dans les conditions actuelles, par un facteur de quatre à cinq, du moins dans les matières comportant plusieurs sigles de cours. Car la D.C.C. prévoit généraliser l'usage de tels instruments (et aussi d'outils d'auto-diagnostic) d'aide à l'orientation des choix, pour l'ensemble des cours offerts et à offrir. Cela a des implications importantes pour l'évolution du rôle des professeurs-tuteurs.

N.B. Une des difficultés de la D.C.C. à cet égard est que les 14 professeurs-tuteurs employés sur place (et assumant en partie ces fonctions) sont des enseignants mis en disponibilité et prêtés à la D.C.C. L'incertitude quant à leurs perspectives de stabilisation d'emploi à la D.C.C. crée donc, pour le maintien et le développement des fonctions d'accueil et référence dans l'organisation, un problème important de planification et de gestion prévisionnelle, sans compter les incertitudes quant aux provisions budgétaires; mais surtout une incertitude sur la qualité des services qui pourront être offerts à la clientèle dans l'avenir.

● Le volet externe de l'organisation des services d'accueil et référence à la D.C.C.: la nécessité d'une concertation stable avec les Commissions scolaires et les Collèges

Des ententes existent qui remontent déjà à plusieurs années en ce qui a trait à l'évaluation et à la reconnaissance officielle des acquis (crédits, diplômes): les personnes terminant un cours à la D.C.C. sont référées aux S.E.A. des Commissions scolaires, si elles désirent se présenter à des sessions d'examens ou à des tests d'équivalence. Le même genre d'entente a été conclu récemment avec certains Cégeps, pour les cours offerts à la D.C.C. en Agriculture et en Initiation à l'informatique.

Une cible de développement visée actuellement par la D.C.C. est de conclure, avec les Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires (et progressivement aussi avec les Cégeps, à mesure que s'accroîtra le nombre des cours offerts par la D.C.C. et correspondant à des programmes du collégial), des ententes de service stables en vertu desquelles des demandes (de personnes ou de groupes, d'organismes, d'entreprises, etc.) pourront être référées dans les deux sens, des institutions vers la D.C.C. ou inversement, pour assurer un service de formation aux clients dans

les meilleures conditions possibles de complémentarité. Une première entente particulière de ce type a été signalée dans la section 2.1.5 (p. 44 de ce document).

N.B. Ces divers points touchant le développement des services, en particulier sous l'aspect de la concertation, devront sans doute être pris en compte, dans le cadre des travaux de synthèse, lorsqu'on traitera de leurs articulations avec le contenu du Chantier 2.3 (Formation à distance) et du volet 2.7.1.3 (Lieux de participation et de concertation régionale) du Chantier 2.7.

● La D.C.C. prépare actuellement un Guide des services d'accueil et référence, qui servira d'outil de formation pour le personnel.

● La fonction de rétroaction est assurée par divers moyens ad hoc, mais le sera principalement par l'analyse des données informatisées de la D.C.C. et par la prise en compte de ces données (et des observations provenant de l'ensemble des professeurs-tuteurs) par les responsables de secteurs dans la structure des services de la D.C.C.: cette prise en compte fait nommément partie des tâches dont les responsables de secteurs ont à répondre. Ce système de rétroaction est en voie de se développer.

2.2.1.2 - Les services régionaux offerts coopérativement en régime de concertation: les services à vocation générale

Nous introduisons ici une distinction entre services régionaux d'accueil et référence à vocation générale et à vocation spécifique (cf.2.2.1.2), ce qui appelle des précisions. Un S.A.R. à vocation générale est un centre régional dont le mandat est

ouvert à toute demande éventuelle d'une clientèle provenant de son territoire (personne, groupe, organisme, association, entreprise, etc.), sans restriction quant au type de clientèle, ni quant au degré d'élaboration ou de durée des activités de services, ni quant au(x) secteur(s)de référence (ou secteurs de ressources éducatives) vers lesquels les clients pourront éventuellement être orientés. Un S.A.R. à vocation spécifique est un lieu ou une activité organisée qui limite son mandat d'offres de services, soit à une forme (ou une durée) particulière d'activité d'A.R., soit à une clientèle particulière, soit à un secteur de référence (ou à un type ou réseau de formation choisi comme ressource éducative) particulier.

Les deux exemples qui suivent sont des centres régionaux à vocation générale.

2.2.1.2.1 - L'organisation du Centre des services éducatifs aux adultes de la Vallée de la Matapédia

● Le centre régional est administré par un "groupe de gestion" dont les trois rôles majeurs touchent le S.A.R. lui-même, la coordination, et le développement d'activités nouvelles. L'adhésion des organismes est pour une durée minimale d'un an, renouvelable chaque année, au plus tard le 31 mai, pour une même durée. C'est le lieu de planification des actions en place et à venir, à l'intérieur d'un rôle général de coordination. Ses fonctions sont de:

- déterminer les orientations du centre;
- déterminer le mode de fonctionnement du centre;
- déterminer le financement du centre;
- faire rapport annuellement de ses activités aux organismes participants (évaluation);
- il peut mettre sur pied tout groupe de travail qu'il juge à propos pour remplir ses fonctions.

au niveau adéquat en fonction des besoins exprimés par le milieu". (Document du groupe de gestion).

N.B. On notera que le caractère régional, concerté et relativement autonome du centre, et aussi du rôle de l'agent de liaison, contribuent à réunir les conditions de la distance organisationnelle nécessaire pour accommoder les offres de formation des institutions aux demandes des usagers plutôt que d'assimiler les demandes aux capacités des offres disponibles.

● Notons enfin que ce centre régional, avec son groupe de gestion, constituera un lieu privilégié de la concertation des organismes de formation avec des partenaires socio-économiques regroupés autour de projets de développement régional. Ces partenaires incluront souvent, sinon pratiquement toujours, des organismes publics exerçant des responsabilités diverses dans les secteurs socio-économiques concernés.

N.B. : Des liens de contenu sont à prévoir ici avec le Chantier 1.2 (Formation professionnelle des adultes).

2.2.1.2.2 - L'organisation du Centre d'information et d'orientation pour les adultes dans la région de l'Estrie

● La structure générale des participants

La structure s'articule en quatre dimensions:

a) elle relève du regroupement d'institutions nommé Fer de Lance, dont elle constitue un centre d'initiative et de responsabilité en vertu du mandat qu'elle en a reçu; à son propos, Fer de Lance se concerte aussi avec la D.R.M. et la C.F.P. de la région;

b) au palier proprement régional, elle prend la forme d'un groupe concentré de neuf personnes (le centre régional proprement dit);

c) au palier des institutions participantes et des C.M.Q. locaux, elle prend la forme d'un réseau des 13 agents associés aux activités du Centre et travaillant dans leur institution ou dans leur centre de main-d'oeuvre respectif dans un rôle d'accueil et référence (désigné, selon le réseau d'appartenance de chacun, par des titres divers mais apparentés);

d) au-delà de la référence des clients, par le centre, à des ressources éducatives, les C.M.Q. (pour le cas de la formation professionnelle) exercent la fonction spécifique de référence "finale" qu'est le placement dans un emploi: ils constituent des relais spécifiques à ce service.

● Travail en commun

Les 22 personnes de l'équipe régionale et des organismes locaux (institutions scolaires et C.M.Q.) se rencontrent quatre fois par année, pour échanger des réflexions, des informations, des documents, des outils, des solutions à des problèmes, etc. Cette table de travail inter-institutionnelle des personnes qui oeuvrent sur la "première ligne de service" constitue un lieu important de support professionnel et de perfectionnement mutuel continu. Ensemble, par leurs divers rôles respectifs dans la structure régionale/locale, ces personnes agissent comme un système d'accueil et référence en cascade à l'échelle d'une région administrative.

● L'équipe régionale réalise les conditions de la distance organisationnelle: il est significatif que les responsables des institutions de Fer de Lance les appellent "nos chiens de garde".

● Il semble, enfin, que la fonction de rétroaction soit efficace: on dit que cela influence réellement l'amélioration er le développement de l'offre de services.

N.B. Ce centre régional, de même que celui de la Vallée de la Matapédia, méritent manifestement une étude plus poussée.

2.2.1.3 - Les services régionaux offerts coopérativement en régime de concertation: les services à vocation spécifique

2.2.1.3.1 - La "table technique" du projet FMPME des Bois-Francs (Formation sur mesure pour les PME)

Il s'agit d'un comité régional conjoint de la C.S.R. des Bois-Francs et du Cégep de Victoriaville, dont le rôle est de se réunir automatiquement pour analyser toute demande reçue d'un employeur par l'une ou l'autre des deux institutions, en vue de référer le mandat (et donc l'employeur) d'y répondre à l'une ou l'autre d'entre elles, ou de l'assumer conjointement, chacun pour une part, dans l'organisation d'une formation sur mesure (par projet ad hoc ou au moyen d'éléments pertinents tirés de programmes standardisés).

Donc on y accueille des demandes d'employeurs, on les analyse entre partenaires potentiels (et avec l'employeur), et on réfère le mandat d'y répondre à l'une ou l'autre des institutions ou aux deux conjointement, selon le cas. On peut qualifier cette pratique du terme de "service": c'est un mécanisme de concertation régionale inter-réseaux, portant exclusivement une fonction de service d'accueil et référence. La distance organisationnelle est créée par le dispositif même de la concertation, et la rétroaction est assez immédiate et concentrée, puisqu'elle se boucle à l'intérieur d'un programme particulier de services de formation professionnelle offerts aux entreprises et aux employés de celles-ci.

2.2.1.3.2 - Le projet régional Transition-Travail des Bois-Francs.

Il s'agit cette fois, toujours dans la même région et faisant intervenir les deux mêmes institutions (la C.S.R. Bois-Francs et le Cégep de Victoriaville), d'une activité de formation, destinée à une clientèle particulière (les femmes en voie de réflexion d'orientation et de transition vers le monde du travail) et visant un secteur de référence spécifique (le monde du travail). Mais une activité de formation qui est en même temps (1) un processus élaboré et prolongé d'accueil et référence: une sorte de formation à l'orientation de projets de transition personnelle vers un milieu de travail approprié.

La distance organisationnelle est créée par le caractère conjoint (inter-institutionnel) de l'activité de "formation/accueil et référence" offerte en concertation par les deux institutions à l'échelle de la région. La rétroaction est encore plus immédiate et directe que dans le cas précédent, puisqu'il s'agit d'une rétroaction à l'intérieur d'une seule équipe conjointe responsable de l'activité.

2.2.2. - "En amont" des services d'accueil et référence proprement dits: la concertation régionale remplit une fonction d'accueil et référence à l'égard de demandes de groupes, d'organismes ou de regroupements de partenaires sociaux

Un des rôles que s'est donné la Table régionale de l'éducation des adultes de la Côte-Nord (TREA-09) est d'accueillir collectivement,

(1) Cet exemple anticipe sur une distinction qui sera exposée plus loin. (cf. 2.2.3.1).

peu importe par quelle voie la référence a pu être acheminée, les demandes de services de formation provenant d'organismes de la région (associations socioculturelles, associations professionnelles, entreprises, employeurs publics, comités de pêcheurs, etc.), de les traiter et les discuter à la table, de décider laquelle (ou lesquelles) des institutions membres a (ont) les capacités d'offre de services requises pour répondre à chaque demande, et de référer à celle(s)-ci le mandat d'y répondre. Les S.A.R. des institutions ainsi mandatées prennent alors la relève et traitent la demande à leur tour à l'intérieur de leur institution respective. C'est cette procédure concertée traduisant, à sa façon, une fonction d'accueil et référence (sans justifier le vocable de "Service" organisé au sens défini plus haut), que les membres de la Table régionale appellent leur "entonnoir" d'accueil et de traitement des demandes de référence interne des mandats de prestation de services.

Il y a probablement d'autres tables régionales de concertation générale en éducation des adultes, où des procédures analogues sont utilisées à l'occasion; mais le temps a manqué pour en faire même une exploration minimale.

2.2.3 - "En aval" des services d'accueil et référence (et autres services connexes): des services de formation...

2.2.3.1 - ... qui sont en même temps une forme plus élaborée et approfondie d'accueil et référence débouchant à son tour sur une décision/référence "finale"

● Exemple 1: Les projets Transition-Travail pour les femmes, dont les activités génèrent des apprentissages, mais aussi de l'évaluation des acquis personnels (scolaires et expérientiels), et une réflexion approfondie sur les orientations à plus long terme des activités de vie de chacune, dans le but de s'insérer

éventuellement dans le monde du travail. C'est en fonction de cette transition vers la vie professionnelle que les références seront orientées au terme de l'activité de formation dans ces projets.

● Exemple 2: La formation préparatoire à l'emploi (FPE) destinée aux candidats choisis dans le cadre du PFMC (entente fédérale-provinciale) en vue de la formation professionnelle à temps plein pour les chômeurs, mais dont plusieurs présentent des difficultés personnelles d'orientation ou de comportement dans la vie, qui les empêchent de pouvoir immédiatement s'inscrire à des activités de formation ou de s'intégrer normalement dans un milieu de travail (trop grande timidité, propension à des réactions impulsives de nature violente, manque des savoir-faire rudimentaires pour vivre et travailler avec d'autres ou se chercher un emploi, etc.). Cette activité est à la fois de nature éducative et du type accueil et référence.

● Exemple 3: Des sessions prolongées d'accueil et référence préparatoires à l'entrée dans des formations plus longues
A la C.S.R. St-François par exemple (et il semble qu'il y en ait quelques autres ailleurs), les candidats dirigés vers des programmes de formation de plus longue durée, en formation professionnelle à temps plein, sont d'abord inscrits à une session spéciale prolongée d'accueil et référence d'une durée de 45 heures, dans le but d'éliminer les erreurs d'orientation, de réduire les taux d'abandons et d'accroître les taux de persévérance et de réussite. Ces sessions sont financées en vertu des dispositions du PFMC prévoyant le financement d'activités dites "complémentaires". Les résultats, dit-on, sont satisfaisants.

2.2.3.2 ... dont la première étape préliminaire consiste à résoudre les modalités finales d'accueil et référence ouvrant la démarche de formation elle-même, pour l'adapter à ses usagers

● Exemple 1: La formation sur mesure, dont la toute première étape consiste à analyser la situation du groupe et à négocier les objectifs de sa demande, en fonction des problèmes à résoudre ou de l'instrumentation nécessaire pour réaliser son projet d'action.

● Exemple 2: Mise au point d'une nouvelle stratégie d'accueil des stagiaires au Centre Daniel-Johnson (C.S.R. Jérôme-Le-Royer) en mécanique automobile (1). Il s'agit d'une intervention menée par deux formateurs dans un centre de formation dont les stagiaires éprouvaient des difficultés au moment de l'accueil et dont les abandons, dans les années précédentes, suivaient de très près le début des cours. Les objectifs principaux semblent, à l'essai, avoir été atteints de manière satisfaisante, à savoir: "augmenter la satisfaction des stagiaires à l'égard du processus d'accueil", et "diminuer les abandons, particulièrement durant les premiers jours suivant l'accueil". (Ibid., p.5). Un outil fut utilisé en particulier pour l'information concernant le programme de formation; c'était un diaporama dont les objectifs étaient de:

- "Familiariser le stagiaire avec les lieux et les diverses personnes-ressources qui sont à sa disposition.
- Présenter au stagiaire des renseignements généraux concernant le mode de fonctionnement du programme de formation.
- Fournir au stagiaire un exemple concret de débouché offert après ce programme de formation". (Ibid., p.20).

(1) Roland GIROUX et Gaston GUIMONT. (1982). Mise au point d'une nouvelle stratégie d'accueil des stagiaires au Centre Daniel-Johnson. (Projet réalisé au Baccalauréat en enseignement professionnel et subventionné dans le cadre du P.P.M.E.P.). PERA/Enseignement professionnel, Département des sciences de l'éducation, U.Q.A.M. N.B.: PERA signifie: Perfectionnement des enseignants par la recherche-action.

2.2.3.3 ... qui sont précédés, lorsque le client a été référé à un organisme extérieur à l'institution, d'un accueil particulier par cet organisme et d'une référence finale aux ressources internes pertinentes propres à celui-ci

Par exemple, au S.A.R. d'un Service d'éducation des adultes d'une institution réfère un client à un C.L.S.C., à un organisme autonome d'éducation populaire ou socioculturelle, à une association poursuivant des buts d'action et dont les activités de formation sont ordonnées à ces actions; dans chacun de ces cas, l'organisme aura parfois plusieurs activités: elle devra donc d'abord accueillir à son tour la personne ainsi référée et déterminer ses buts avant de la diriger vers la "bonne" activité recherchée.

2.3 Les ressources humaines et financières affectées aux services d'accueil et référence et aux autres services éducatifs connexes offerts aux adultes

Les données disponibles sur les personnels affectés et les ressources budgétaires allouées pour le groupe des services visés par le mandat de ce chantier sont très inégalement disponibles, avec la conséquence que les comparaisons souhaitables au chapitre essentiel des ressources ne seront que très partiellement possibles. D'ailleurs, dans certains cas (v.g. la Télé-Université), la compression du temps a empêché d'obtenir quelque information que ce soit, aussi bien quant aux modèles de services en usage et aux modes et structures d'organisation, qu'aux ressources chiffrées. Cela ne facilitera guère le guidage des décisions et la comparaison des termes des choix envisageables en la matière.

2.3.1 Ressources affectées dans les Services d'éducation des adultes des Commissions scolaires

2.3.1.1 Les ressources humaines

	Nombre pers/a	Nombre de SEA	Nombre P/SEA	Temps complet	
Conseiller d'orientation	45	35/79	1,3/SEA	33	(73%)
Conseiller en information scolaire	26	35/79	0,7/SEA	8	(30%) (1)
Responsable du Cahier III (équivalences)	61	62/79 (2)	0,98/SEA	61	(3)
Conseiller pédagogique (AR; support à l'identification des besoins, inform. scol. et profess.)	ND(4)	79/79	ND (4)	ND	(5)

(1) Quatre (4) sont à temps partiel (15%) et 14 surnuméraires (54%) sont concentrés à la CECQ.

(2) Répondants à un questionnaire; responsabilité à temps partiel variable.

(3) Certains (proportion inconnue) n'ont pas uniquement cette responsabilité, active ou déléguée.

(4) La fonction est partout présente et exercée, sans qu'un chiffre puisse déterminer le nombre exact des personnes qui y sont affectées.

(5) Jamais à temps plein, sauf dans les plus grandes Commissions scolaires.

2.3.1.2 - Les ressources budgétaires

a) Budgets accordés par la D.G.E.A. aux Commissions scolaires par voie de transfert au poste 1910: la norme de financement des services d'accueil et référence

ANNEE	TAUX DE BASE	MINIMUM ALLOUÉ	MOYENNE PONDÉRÉE	BUDGET TOTAL ALLOUÉ
1982-83:	0,95$/heure-groupe	17 680.$ (1)	17 984.$	2 030 733.$
1981-82:	1,02$/heure-groupe	20 000.$	16 992.$	2 242 705.$
1980-81:	0,99$/heure-groupe	12 845.$	17 979.$	2 353 501.$

b) L'excédent des dépenses effectives (états financiers) sur les budgets alloués en Accueil et référence: des ressources financières possiblement utilisées pour les services d'information scolaire et professionnelle et l'étude de dossiers scolaires (2)

ANNEE	TOTAL DÉPENSÉ (ÉTATS FINANCIERS)	TOTAL ALLOUÉ (BUDGET DGEA)	DIFFÉRENCE EXCÉDENTAIRE (BUDGET C.S.)
1980-81:	3 410 357.$ (3)	2 353 501.$	+ 1 056 856.$
1981-82:	2 900 000.$ (4)	2 242 705.$	+ 700 000.$ (5)

(1) 44 Commissions scolaires se prévalent du minimum, pour un montant total de 785 840.$ (39%).

(2) Cette hypothèse que l'excédent des dépenses a été consacré aux services indiqués est plausible, bien qu'invérifiable à l'intérieur des bases de données existantes.

(3) Etats financiers approuvés.

(4) Estimation approximative, par méthode "à la mitaine", à partir des états financiers de 78 des 79 Commissions scolaires (S.E.A.).

(5) Nombre arrondi pour tenir compte de certains facteurs: la différence "exacte" avec le montant estimé des dépenses et de + 657 295.$.

On peut observer que la part excédentaire (locale) des dépenses a baissé de - 37,8% entre 1980-1981 et 1981-1982, alors que la baisse de la subvention de la DGEA (en valeur courante, toujours) ne fut que de -4,7%; l'effet sur la totalité des dépenses a été une baisse de -15% environ. Les compressions budgétaires ont donc eu un effet très rapide et très marqué sur la part locale.

2.3.2 - Ressources affectées dans les Cégeps

Les données de la section 2.1.2 sur les services offerts dans les Cégeps ne permettaient pas de distinguer, dans plusieurs cas, à quel(s) centre(s) de responsabilité ces services sont imputés (structurellement et au plan de la gestion financière) à l'intérieur de l'organisation et de la gestion des ressources dans les divers collèges. Cette incertitude est confirmée ici par l'absence de données chiffrées sur les personnels et sur les coûts budgétaires des services éducatifs offerts aux adultes dans les Cégeps.

2.3.3 - Ressources affectées dans les universités

Les données sur les ressources affectées aux services éducatifs offerts effectivement aux adultes dans les Universités sont absentes également de notre description analytique et comparative de la situation; et déjà, nous ne savons que peu de chose sur l'accessibilité effective des services en ce qui concerne les adultes: nous n'avons pas l'équivalent, pour les Universités, de l'inventaire des services offerts, le jour et le soir, dont nous avons heureusement pu disposer grâce à l'étude de l'exécutif de l'Association des C.E.A.des Cégeps (cf. 2.1.2). De plus, l'étude de Marcel Therrien (déjà d'autant plus précieuse, en la circonstance, vu l'absence d'autres travaux d'inventaire de situation) remonte malheureusement à 1977, donc avant la période critique. À cet égard, des compressions budgétaires importantes des dernières années.

(*) N.B. Il serait important pour ce dossier que des études ad hoc, même rapides et sommaires, puissent au moins esquisser des ordres de grandeur approximatifs de l'état des ressources consacrées à ce groupe de services éducatifs aussi bien dans les Cégeps que dans les Universités. On pourra d'ailleurs en prendre acte non seulement ici, mais également dans le Chantier 2.9 sur le financement des clientèles au post-obligatoire.

2.3.4 - Ressources affectées dans les centres coopératifs de services régionalisés (inter-réseaux)

Les données sommairement obtenues, dans les conditions pressées des travaux d'analyse et de rédaction de ce document en ce qui concerne les centres de services régionalisés dans la Vallée de la Matapédia et dans l'Estrie, vont rendre ici également assez difficile la tâche d'établir des éléments solides de comparaison: dans le premier cas, nous avons des données sur les ressources budgétaires mais pas sur le personnel (du moins pas des données complètes; alors que dans le second cas, c'est exactement l'inverse: des données sur les personnels (et encore, incomplètement détaillées), mais rien sur les ressources budgétaires. Voici donc, tout de même, les éléments d'information déjà disponibles, à revanche de les compléter plus tard, si la chose est souhaitée.

2.3.4.1 - Ressources affectées au centre de services éducatifs aux adultes de la Vallée de la Matapédia

2.3.4.1.1 - Les ressources humaines

- Un (1) agent d'accueil (conseiller pédagogique), dit aussi "agent de liaison";
- Personnel de soutien administratif du centre: Une (1) secrétaire;
- Personnel spécialisé des autres services éducatifs connexes: (N=?).

N.B. Quelles sont les ressources des institutions pouvant s'associer, pour quelle fraction de leur temps, aux activités du centre?).

2.3.4.1.2 - Les ressources budgétaires

N.B. : Ces chiffres concernent strictement le budget du centre régional comme tel, et nullement les services respectifs d'accueil et référence offerts par chacune des institutions par ailleurs, en liaison avec les activités du centre régional.

- I.C.P. (temps plein; 40 semaines: mi-août à mi-juin; salaire et bénéfices marginaux: 35 000.$
- Secrétariat (1 secrétaire; 2,5 jours/semaine; 40 semaines; salaire et bénéfices marginaux): . . . . . 6 000.$
- Frais divers (téléphone, déplacements,* publicité du service, bénéfices marginaux 5 000.$

46 000.$

"*Les frais de déplacement encourus par les conseillers pédagogiques des organismes de formation pour répondre aux diverses demandes et participer aux rencontres de concertation de même que ceux des représentants des organismes au conseil d'administration sont à la charge des organismes. Ces frais en 1981-1982 sont de l'ordre de 1 000$ par organisme".

" La Commission scolaire Vallée de la Matapédia fournit sans frais le local, son installation physique et son entretien". (Document de juin 1982).

Les sources de revenus sont fixées à 50% pour les organismes de formation et à 50% pour d'autres sources; dans le cas:

" - Les organismes de formation devraient assumer: 23 000.$
- Les autres sources à pourvoir. . . . . : 23 000.$."

Répartition souhaitée entre [illegible]:

- Commission scolaire Vallée	[illegible] $
- Cégep de Matane	3 000.$
- Cégep de Rimouski	5 000.$
- U.Q.A.R.	5 000.$
	23 000.$

Répartition des autres sources:

- C.R.E.A. (Cégeps Région 01/ Bas du Fleuve) . .	2 000.$
- D.G.E.A.	21 000.$
	23 000.$

(1) La subvention de la D.G.E.A. a été de 20 000.$ en 1981-82.

2.3.4.2 - Ressources affectées au centre régional d'information et d'orientation de l'Estrie

La notion de "centre régional" est ici moins nettement distinguée des ressources/services propres à chaque institution ou organisme que dans le cas du centre de la Vallée; une meilleure information sera nécessaire avant de pouvoir établir les termes d'une véritable analyse comparative de ces deux modèles de centres régionaux. Par prudence, nous séparerons donc soigneusement les ressources de l'"équipe régionale concentrée" (attachées au centre régional au sens strict) et les ressources du réseau périphérique des S.A.R. internes des diverses institutions locales et des C.M.Q. Il est probable que l'on pourrait faire une analyse de réalités semblables (i.e. équivalentes) pour le cas du Centre de la Vallée de la Matapédia: mais cela demandera des vérifications qui n'ont pu être faites jusqu'ici, faute de temps.

2.3.4.2.1 - Les ressources humaines

a) Un groupe régional concentré (9 personnes):

- 5 personnes provenant des 5 institutions;
- 2 personnes (payées avec l'argent de la concertation), donc non identifiées avec une institution en particulier;
- 1 Conseiller d'orientation prêté et payé par la D.R.M. (M.M.R.S.Q);
- 1 Conseiller d'orientation prêté et payé par la C.F.P.

(N.B. Les renseignements sommaires actuellement disponibles ne permettent pas de spécifier les fonctions professionnelles particulières des personnes à l'intérieur des deux premières catégories: cinq et deux personnes, respectivement).

b) Un réseau diffus de 13 personnes:

- travaillant dans chacune des cinq institutions des trois réseaux d'enseignement: - par fonction professionnelle
  - par fonction professionnelle (N = ?)
  - par institution . . . . . (N = ?)
  - total institutions . . . . . (N = ?).
- travaillant dans les CMQ (MMSRQ)

  (N personnes = ?)

  - Combien de CMQ (locaux, par définition)?

N.B. Autres renseignements à déterminer: Quels sont les lieux géographiques et institutionnels des six points de service du centre régional proprement dit? Ce centre, associé à la fois aux S.A.R. des cinq institutions de formation et aux organismes de main-d'oeuvre du Québec (DRM,CFP,CMQ), traite-t-il

l'accueil et la référence des candidats sélectionnés dans le cadre de l'application de l'Annexe de l'entente fédérale-provinciale? Si oui, cela s'applique-t-il à la formation à temps plein, ou également à la formation à temps partiel? Les réponses à ces questions permettraient d'avoir une idée plus claire du champ complet de la mission confiée aux ressources humaines affectées au centre régional d'A.R. en collaboration avec les S.A.R. des institutions et les C.M.O.

2.3.4.2.2 - Les ressources budgétaires

Aucune donnée chiffrée n'est disponible actuellement; on peut toutefois spécifier au moins quatre catégories de sources de financement:

a) les cinq institutions de formation (pour les personnes affectées au S.A.R. propre de chaque institution, et pour les cinq personnes affectées au Centre régional d'information et d'orientation);

b) Deux personnes sont embauchées par le centre régional lui-même et payées avec "l'argent de la concertation",c'est-à-dire par une source de financement constituée conjointement par les cinq institutions (et provenant elle-même en partie, à son tour, de montants d'allocations spéciales accordées par la D.G.E.A. au titre de la concertation : voir "C");

c) Allocation spéciale de la D.G.E.A. à Fer de Lance, au titre de la concertation (et dont une partie indéterminée sert à financer le centre);

d) Les organismes de main-d'oeuvre du Québec dans la région:

- DRM: le salaire et les bénéfices marginaux d'un conseiller d'orientation prêté au centre;
- CMO: Le salaire et les bénéfices marginaux de (N=?) conseiller(s) en main-d'oeuvre dont une fraction du temps de travail (%=?) est consacrée à des fonctions d'accueil et référence.

reliées à la mission du centre régional, pour certaines clientèles, en formation générale mais surtout en formation professionnelle.

N.B.: La détermination de ce pourcentage du temps de travail sera essentielle pour estimer le coût approximatif des ressources humaines et financières investies par les CMQ comme contribution spécifique au réseau externe relié au fonctionnement du centre régional. En même temps, il s'agit pour ces personnes d'une partie intégrante de leur fonction de travail normale, mais qui se trouve fonctionnellement reliée aux opérations d'un autre organisme régional, dans un contexte de concertation avec les institutions des réseaux de l'éducation.

2.3.5 - Ressources affectées dans les organismes de formation à distance: la D.C.C.

Pour obtenir une estimation rapide des coûts des personnels affectés à des tâches correspondant à des fonctions d'accueil et référence à la D.C.C. (1), nous avons utilisé des moyennes des salaires (et bénéfices marginaux) payés, par groupe d'emploi, dans la fonction publique et dans l'enseignement secondaire (selon le cas), en ajustant ces moyennes légèrement à la hausse pour tenir compte d'un nombre moyen plutôt élevé d'années d'expérience dans la plupart des cas, et malgré l'effet de l'application des décrets récents dans le secteur public. Le but est de présenter un ordre de grandeur significatif, plutôt qu'une comptabilisation exacte. Des moyennes plus exactes pourront, au besoin, améliorer la précision de ces estimations et permettre des comparaisons plus rigoureuses.

---

(1) Aucune donnée n'étant disponible actuellement sur la Télé-Université, ni sur les écoles privées d'enseignement par correspondance, relativement à ces fonctions de services; le seul cas analysé ici sera celui de la D.C.C.

2.3.5.1 - Les ressources humaines

En 1982-1983, le personnel affecté, entièrement ou pour une partie de son temps de travail, à des fonctions de services d'accueil et référence et d'autres services connexes, se répartit comme suit:

- 1 réceptionniste à l'accueil central (secrétaire, à 100% de l'année);
- 1 responsable de l'accueil téléphonique et des renseignements généraux aux services pédagogiques (secrétaire, à 75% de l'année: d'autres membres du personnel de soutien, ou la responsable de l'inscription, au besoin, assument la relève dans le dernier quart de l'année, correspondant à la période plus "creuse");
- 1 responsable de l'inscription aux services pédagogiques (secrétaire, à 100% de l'année);
- 2 conseillers pédagogiques aux services pédagogiques (spécialistes en sciences de l'éducation, à 100% de l'année);
- 15 professeurs-tuteurs aux services pédagogiques:
  a) dont 4 spécialistes en sciences de l'éducation, employés par la D.C.C. sur son budget, et 11 enseignants en disponibilité, prêtés par des Commissions scolaires;
  b) consacrant (dans 14 cas sur 15) environ 12,5% de leur temps de travail à des fonctions d'accueil et référence, et dans un cas (1/15), environ 60% du temps de travail (c'est le professeur-tuteur qui fait passer des tests de classement).

2.3.5.2 - Les ressources budgétaires

- 1 réceptionniste à l'accueil central:
  (1)x (17 000.$)x(1,0) = ... 17 000.$
- 1 responsable de l'accueil téléphonique et des renseignements généraux aux services pédagogiques:(1)x (17 000.$)x(0,75)=. . .12 750.$
- 1 responsable de l'inscription aux services pédagogiques:(1)x (17 000.$)x (1,0)= . .17 000.$
- 2 conseillers pédagogiques:
  (2)x (38 000.$) x (1,0)= . . . . . 76 000.$
- 15 professeurs-tuteurs (sur place)

  a): (14)x (38 000.$)x (0,125) = ... 66 500.$

  b): (1)x (38 000.$)x (0,6) = ... 22 800.$

TOTAL (excluant: frais de poste, Prospectus, ligne INWATTS, etc.)= . . . . . 212 050.$

C'est là le coût total réel estimé de financement de ces services; or il est important de noter qu'actuellement, ce montant n'émerge pas entièrement au budget propre de la D.C.C.: si l'on sépare, des ressources budgétaires internes de la D.C.C., la valeur financière du pourcentage de temps de services d'accueil et référence des 11 enseignants mis en disponibilité (prêtés,payés par des Commissions scolaires), alors les sources de financement de ces services se répartissent, au total, comme suit:

- Budget de la D.C.C.: . . . . . 141 750.$* (66,8%)
- Budget des C.S. (les 11) enseignants mis en disponibilité):....70 300.$** (33,2%)
- Total des deux sources: . . . . . .212 050.$ (100%) (Coût total réel estimé)

Cette distinction est importante, car elle signifie que la D.C.C. dépend, pour un tiers des ressources budgétaires totales servant à financer ses services propres d'accueil et référence (et en l'occurrence, les fonctions de services les plus spécialisées), de ressources financières et humaines prêtées par des sources extérieures, et à des conditions où ne figurent pas encore les garanties de stabilité souhaitables.

(*) Dont 19 000.$ pour la fraction pertinente (12,5%) du temps des quatre (4) professeurs-tuteurs employés en vertu du budget propre de la D.C.C.

(**) Calcul pondéré: (10x 38 000.$ x 0,125)+(1x 38 000.$x 0,6)= 70 300.$.

3. Problématique: les termes de préférence et de réalité qui doivent être pris en compte dans des options de décision et de stratégie de développement

La description analytique de la situation actuelle des services d'accueil et référence et des autres services connexes offerts aux adultes, que nous venons de parcourir, a été faite dans l'intention d'élaborer des orientations et des options de décision et de stratégie de développement. Des orientations et des options traduisant des préférences et des choix de finalités et de buts; mais des orientations et options qui soient situées dans l'ordre des possibles réellement présents, et qui soient donc caractérisées par leur réalisme et leur "faisabilité". Elaborer une problématique de décision et de stratégie d'action, c'est poser les questions essentielles en matière de préférences (orientations, finalités, buts, objectifs) et en matière des réalités de la situation donnée, puis de proposer, dans la zone où se superposent le souhaitable et le pratiquement faisable, des options envisageables de décision et de stratégie (actions, développement) que l'on pourra ensuite choisir, planifier et gérer en tablant sur les structures, les ressources, les pratiques et les dynamismes déjà à l'oeuvre dans le milieu.

Or la description de la situation, on l'aura constaté, est fort incomplète, même pour les secteurs étudiés; de plus, certains cas (v.g. la Télé-Université) ou certains secteurs, comme les Ecoles et Collèges privés(1) n'ont pas été couverts

---

(1) "(...) dans les écoles et collèges privés, on retrouve les mêmes services que ceux mentionnés par la DGDP et la DGERU sauf qu'ici l'installation, moins développée, se fait sur une base d'usage-au-besoin, par recours plus fréquent à l'externe depuis des politiques sur papier. La DGEP ne dépose pas de document". Aide-mémoire sur la réunion du mercredi 12 janvier 1983 (chantier 2.11). (17 janvier 1983). M.E.Q., D.G.E.A. (Secrétaire du chantier: Richard Fournier).

ici en raison des circonstances pressantes dans lesquelles l'étude a été menée. Nous verrons, dans le détail de ce qui va suivre, à quel point les "trous" d'information rendent difficile de déterminer jusqu'où, et à quelles conditions, le praticable peut rejoindre le souhaitable.

3.1 Principes et orientations générales: le cadre normatif général des choix de développement des services éducatifs à offrir aux adultes

La problématique des SAR s'enracine dans le processus de décision et de résolution de problème propre au client adulte qu'il faut guider dans un contexte de décloisonnement des offres de formation. Nous verron[illegible]abord les principes et orientations qui s'en dégagent à la manière de corollaires. Nous tracerons ensuite le tableau des caractéristiques essentielles souhaitables qui se dégagent des principes généraux et orientations et qui sont déjà validées, à l'expérience, dans plusieurs acquis des pratiques existantes. Nous soumettrons ensuite une liste de services connexes, déjà offerts aux adultes dans certains réseaux (parfois même dans plusieurs) et dont la décision finale d'inclusion/exclusion est encore pendante en regard de ce dossier. Nous proposerons enfin quelques principes de stratégie gouvernant les choix de développement à envisager.

ici en raison des circonstances pressantes dans lesquelles l'étude a été menée. Nous verrons, dans le détail de ce qui va suivre, à quel point les "trous" d'information rendent difficile de déterminer jusqu'où, et à quelles conditions, le praticable peut rejoindre le souhaitable.

3.1 Principes et orientations générales: le cadre normatif général des choix de développement des services éducatifs à offrir aux adultes

La problématique des SAR s'enracine dans le processus de décision et de résolution de problème propre au client adulte qu'il faut guider dans un contexte de décloisonnement des offres de formation. Nous verrons d'abord les principes et orientations qui s'en dégagent à la manière de corollaires. Nous tracerons ensuite le tableau des caractéristiques essentielles souhaitables qui se dégagent des principes généraux et orientations et qui sont déjà validées, à l'expérience, dans plusieurs acquis des pratiques existantes. Nous soumettrons ensuite une liste de services connexes, déjà offerts aux adultes dans certains réseaux (parfois même dans plusieurs) et dont la décision finale d'inclusion/exclusion est encore pendante en regard de ce dossier. Nous proposerons enfin quelques principes de stratégie gouvernant les choix de développement à envisager.

3.1.1 Le processus de décision et de résolution de problème du client adulte à guider dans un contexte de décloisonnement des offres de formation: principes et orientations gouvernant les fonctions fondamentales des services d'accueil et référence et conditionnant leur exercice responsable et responsabilisant pour les institutions et les autres organismes offrant des services de formation dans le milieu

Les "clientèles adultes" sont accueillies d'abord et fondamentalement en tant que personnes, groupes, organismes, entreprises, partenaires socio-économiques, etc., qui se présentent avec un problème à résoudre ou un projet à réaliser, et qui cherchent des ressources éducatives (souvent parmi d'autres ressources également pertinentes) pertinentes et utiles pour les habiliter à résoudre ce problème ou à réaliser ce projet. Les clients demandent, essentiellement, soit d'être référés rapidement à une ressource pertinente déjà connue et choisie par eux, soit à se faire d'abord aider et instrumenter dans leur processus d'information, d'orientation et de décision afin de déterminer les meilleurs choix possibles parmi les offres de services et les ressources éducatives disponibles, et aux meilleures conditions pour eux.

Or ce qu'ils cherchent comme ressource éducative, ce n'est pas nécessairement toujours un cours, un programme ou un profil de formation correspondant à un ensemble officiellement défini et standardisé. Ils cherchent, en réalité, des éléments de formation qui, pris ensemble, suffiront approximativement à les instrumenter, de manière pertinente et efficace, pour les habiliter à parvenir eux-mêmes à leurs fins: résoudre tel problème, réaliser tel projet avec succès. C'est cela même qu'on

appelle le réinvestissement des acquis d'apprentissages: l'application et l'utilisation de ce qu'on a appris, dans la conduite des activités, de la résolution des problèmes et dans la réalisation des projets (personnels ou collectifs) de la vie quotidienne des populations adultes.

Dans certains cas, il y aura une coïncidence approximative entre un cours, un programme ou un profil de formation officiel/standardisé et le but visé par le client (résoudre tel problème, réaliser tel projet): et ce choix sera alors fonctionnel (ou "sur mesure") par rapport au but de ce client. Dans d'autres cas, ce sera tel cours pris isolément, telle combinaison particulière de cours, de modules à l'intérieur d'un même cours, ou de modules de cours différents, etc., qui seront choisis par un client, et qui seront les plus fonctionnels par rapport à son but. Dans d'autres cas encore, ce sera une formation ad hoc, développée "sur mesure" en fonction des buts et circonstances particuliers du projet, qui devra être élaborée, en l'absence d'offres appropriées de formation déjà organisées et disponibles: telle sera, dans ces cas, la réponse éducative qui sera fonctionnelle par rapport à l'usage éventuel visé par le client.

Or, pour qu'un organisme de formation puisse offrir à l'ensemble de ses clientèles adultes un tel éventail de "degrés de liberté de choix", il est nécessaire que les offres de formation soient décloisonnées (en particulier pour le cas des formations correspondant à des programmes standardisés ou à des répertoires de programmes locaux complémentaires ou autonomes et bien identifiés dans l'offre de services), et rendues disponibles et accessibles selon des horaires variés, selon des modes d'organisation variés (entrée/sortie, alternance, etc.) et selon des modes de financement variés dans certains cas (1). Cela signifie

---

(1) Voir, sur cette question, les réflexions et propositions de la CEFA.

en outre que les possibilités de choix par le client parmi les programmes et activités de formation offerts par les divers réseaux d'enseignement doivent aussi être décloisonnées. Et décloisonnées, aussi, les possibilités pour le client de choisir finalement une ressource éducative parmi les offres de services des institutions aussi bien que celles d'autres organismes publics ou privés du milieu.

Il est en outre nécessaire, pour respecter une telle orientation majeure, que cette variété des offres de services de formation soit connue par les clientèles potentiellement intéressées à s'en prévaloir. On doit donc les en informer, aussi bien en les accueillant à l'occasion de demandes particulières que par les voies collectives habituelles de la promotion publicitaire. On offrira donc à ce client, qu'on accueille alors qu'il est en état de recherche d'information, d'incertitude quant au statut de ses acquis antérieurs (scolaires et expérientiels), et même quant à la nature exacte de son problème à résoudre ou du but authentique de son projet, etc., un ensemble de services spécifiques contribuant à lever ces difficultés et à réduire ces incertitudes en clarifiant les divers termes (personnels et externes) de son exploration et en assistant ou guidant son processus de décision, afin que le choix "final" de la ressource éducative à laquelle il sera éventuellement référé soit, pour lui (elle), le plus pertinent et le plus satisfaisant possible, le mieux adapté à ses circonstances et à ses fins propres.

● Corollaire 1: La distance organisationnelle minimale entre le bloc des services d'accueil et référence et son institution ou groupe d'institutions d'appartenance

La fonction de ce groupe de services, bien loin de se réduire au rôle d'un "bras recruteur" pour une institution (ou un groupe d'institutions, dans le cas d'un centre de services AR

régionalisés) qui chercherait à accommoder les demandes aux offres de services existantes, constitue en principe un moyen ordonné, non seulement à l'aiguillage des demandeurs vers les offres appropriées, mais , par un effet cumulatif dans le temps, ordonné aussi à accommoder les offres de formation aux demandes des usagers, ou à provoquer le développement de nouvelles offres adaptées à certaines demandes lorsqu'une offre appropriée n'est pas déjà disponible au moment où ces demandes sont exprimées. Dit autrement, cette fonction vise, notamment, à amener l'aménagement, l'organisation et le développement du répertoire des offres et des prestations de formation à respecter les intérêts (enjeux) des usagers en tout premier lieu, compte tenu des ressources disponibles et de certaines priorités collectives (centrales ou régionales) fixées par ailleurs.

C'est dire aussi que ce groupe de services doit bénéficier de conditions lui permettant de contrôler les risques de conflits d'intérêts potentiels entre les enjeux propres des usagers et les enjeux propres des institutions, de sorte que les références "finales" à des ressources éducatives soient prioritairement et systématiquement faites en faveur des intérêts premiers des usagers (sans par ailleurs que cela "nuise" nécessairement à l'institution porteuse de ces services). Cela exige, notamment, que les agents d'accueil et référence puissent, sans subir de sanction négative, référer un client à une ressource éducative extérieure à l'institution, lorsque l'intérêt du client semble l'indiquer; ou à une institution d'un autre réseau d'enseignement. Ces conditions critiques nécessaires pour réduire les risques de conflits d'intérêts ont reçu, à la D.G.E.A., le nom de "distance organisationnelle" (selon un usage accepté dans les théories sur les organisations). Cette condition est donc un moyen de rendre efficace, pour les usagers, un certain pouvoir de choix et d'influence sur l'offre de services des institutions.

- Corollaire 2: La rétroaction des services d'accueil et référence sur l'offre de services de son institution ou groupe d'institutions d'appartenance

De par sa fonction essentielle, qui est d'agir comme un dispositif d'"interface" principal entre les clientèles et les réseaux de ressources éducatives (institutionnelles ou non) auxquels les clients peuvent être référés, ce groupe de services, moyennant certaines conditions, peut être aussi un moyen permettant à son institution de "faire connaissance" avec ses clientèles actuelles et potentielles. Un moyen permettant de mieux connaître leurs caractéristiques essentielles, la nature de leurs buts (liés à leurs problèmes et à leurs projets), de leurs difficultés d'orientation, de reconnaissance des acquis, de prise de décision; et de mieux saisir la nature et les motifs des choix particuliers qu'ils font parmi les offres de formation disponibles, ou dont ils suscitent l'élaboration ou l'adaptation en réponse à leurs demandes mêmes; et leur degré de satisfaction suite à la formation éventuellement acquise. Tout cela suppose des dossiers analysables, des rapports annuels permettant l'évaluation des prestations de services effectivement reçues par les clientèles, des descriptions significatives de ces clientèles, etc. Cette fonction secondaire des services d'accueil et référence a reçu le nom, à la D.G.E.A., de la rétroaction des S.A.R. sur l'offre de services de l'institution (ou du groupe d'institutions, pour le cas des centres de services régionalisés d'accueil et référence).

- Corollaire 3: Une relation d'appartenance responsabilisante pour l'institution: une distance organisationnelle optimale

La contrepartie de la condition nécessaire de "distance organisationnelle minimale" (cf. corollaire 1) est la condition, non moins essentielle, d'un lien d'appartenance du service d'accueil et référence à une institution ou à un groupe d'institutions:

plus précisément, une relation d'appartenance responsabilisante pour l'institution locale ou le groupe régional d'institutions. Celles-ci ne seront influencées par les rétroactions (cf. Corollaire 2) du service d'accueil et référence (pour améliorer la pertinence et la qualité d'adaptation de leurs offres de services) que si:

a) elles en sont responsables (exclusivement ; ou conjointement, s'il s'agit d'un S.A.R. régional);

b) et si les rétroactions en cause sont adressées aux dirigeants et aux divers décideurs institutionnels de manière à "aiguillonner" leur sens des responsabilités à l'égard des clientèles (et des priorités nationales et régionales), en vertu de la mission éducative propre de chaque institution dans chaque réseau d'enseignement.

Un cerveau acceptera d'écouter bien des choses nouvelles, décevantes, provocantes ou étonnantes, mais à la condition que ce soit au moyen de "ses propres oreilles"!

Cette condition nous amène donc à nuancer la notion de distance organisationnelle. La distance, en effet, ne doit pas être amplifiée dans l'absolu et sans restriction: elle doit être distance optimale.

Le service d'accueil et référence doit être assez autonome (ou "loin") pour écouter et aider les clientèles d'abord, mais aussi relié assez organiquement (ou "proche de") à l'institution pour lui faire entendre, écouter, comprendre, et accepter de prendre en compte ces signaux intermittents qui lui sont indispensables pour la guider dans un exercice pleinement responsable de sa mission, à la mesure des moyens et des potentiels dont elle dispose.

D'où la délicatesse de la tâche de réguler constamment les conditions de distance organisationnelle d'un tel groupe de services: assez autonome et distant, mais pas trop étranger; assez près de chez soi pour forcer son monde à écouter l'autre, le client, le visiteur, mais assez loin tendu dehors pour voir venir et écouter d'abord celui-ci. A cet égard, les exigences de la fonction sont, presque par définition, inconfortables. Mais elles sont essentielles.

- Corollaire 4: Une offre de services disponible aux clients de manière continue

La prise en compte des intérêts propres des usagers ne se réduit pas uniquement à un rôle de "propulsion initiale du client vers les bons choix et vers les ressources appropriées", après quoi plus rien alors ne resterait à faire: c'est souvent le sens qu'on donne au mot "accueil". Dans les pratiques les plus fructueuses en éducation des adultes, ce groupe de services demeure constamment disponible au client: avant, pendant et après l'activité de formation à laquelle il a été référé. Le client, en effet, peut regretter son choix initial, une fois celui-ci mis en oeuvre; il pourra rencontrer des difficultés de parcours, des doutes, des incertitudes, qui l'amèneront de nouveau à consulter ces services, soit pour demander une aide utile à le soutenir dans son projet de formation ou d'action, soit, enfin, pour soumettre ses remarques d'évaluation sur les services de formation reçus ou demander une référence à un centre de main-d'oeuvre, etc. La mission même d'un service d'accueil et référence implique une prise d'intérêt continue à l'égard de la démarche totale du client, vécue dans la durée jusqu'à son terme (provisoire, en principe).

● Corollaire 5: Une offre de services d'accueil et référence universellement accessible, à travers une variété de modes d'organisation et d'accès

S'il est une catégorie de services qui doive être universellement accessible dans le système, c'est bien celle-là. Si la notion d'"accessibilité systémique" a bien un sens, c'est beaucoup par la médiation de services d'accueil et référence rendus d'abord eux-mêmes universellement présents et accessibles à toute la population adulte, aux groupes, organismes et regroupements de partenaires du développement socio-économique, qu'elle sera rendue opérante dans la pratique quotidienne et dans le fonctionnement normal du système ouvert à la plus grande liberté de choix parmi des offres et des prestations éducatives de toutes sources et de toutes natures. On peut aussitôt poser que cette grande variété des clientèles (individuelles et collectives) et des types, sources et lieux de formation disponibles implique,en principe et en pratique, une certaine variété nécessaire des lieux et des modes d'organisation (et peut-être de financement) requis pour créer les conditions d'une accessibilité pratiquement universelle.

3.1.2 - Les caractéristiques essentielles du bloc des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes

3.1.2.1 - Quelles sont les caractéristiques essentielles à retenir de ces services aux fins d'une politique d'éducation des adultes?

a) Les services d'acceuil et référence sont un bloc de services éducatifs constituant un intermédiaire général dont la fonction est de provoquer le plus grand nombre possible de mises en relation appropriées (ou "satisfaisantes")entre les demandes éducatives de la

population adulte et les [illegible] d'un milieu [illegible] part, et l'ensemble des [illegible] catives [illegible] et acce[illegible] d'autre [illegible]. Par analogie avec l'institution du marché, on peut dire que la fonction la plus générale d'un S.A.R. [illegible] et d'"agir" les conditions de la meilleure adaptation possible de la variété des offres de services éducatifs à la variété des demandes éducatives dans un même milieu.

b) C'est un groupe de services, qui peuvent être reliés à un service principal (AR) permettant de les "focaliser" autour des divers problèmes d'une même démarche organique entreprise par un client; ou peuvent, au contraire, être offerts en parallèle, sans lien particulier entre eux (c'est alors au client de se débrouiller seul parmi la "gamme des services"). C'est le premier modèle d'organisation, bien sûr, qui nous paraît devoir prendre valeur de modèle exemplaire. Le service d'accueil et référence est comme un corridor conduisant à un lieu de destination, et tout au long duquel s'ouvrent des portes latérales où l'on peut consulter un guide pour faire illuminer la prochaine section du corridor, pour obtenir un plan du point de destination, ou une clef pour déverrouiller une barrière, etc. Les "portes latérales" sont les divers services connexes de consultation, de reconnaissance des acquis, etc. L'accueil et la référence sont donc, dans ce modèle, les deux moments extrêmes d'un même processus intégral vécu par le client.

c) En conséquence, le trajet principal du client est le processus de décision et de résolution de problème qui se déroule entre l'accueil initial et la référence finale. Ce trajet peut être de très courte durée, pour les

clients qui n'ont pas besoin de s'attarder afin d'y "boucler" d'autres services spécialisés de consultation ou de reconnaissance des acquis, selon les circonstances, les problèmes ou les projets particuliers à chacun. La CEFA écrit: "Les services d'accueil et de référence sont disponibles sur demande des usagers et ne sont pas des étapes obligatoires à franchir: par conséquent, tous et toutes n'y recourent pas, mais seulement ceux et celles qui ont réellement besoin d'aide: l'essentiel demeure d'assurer à chacun les outils pour prendre les décisions les plus judicieuses" (1). Les auteurs indiquent: "On peut estimer que sur 10 personnes, 4 n'auront besoin d'aucune aide, 2 se satisferont d'une communication téléphonique aux services de consultation, 2 auront besoin d'une information plus détaillée et enfin, 2 auront besoin d'une aide plus prolongée et plus approfondie". (Ibid., p.339, Note 79). C'est dans ce sens que le service d'accueil et référence, en maintenant la continuité du trajet du client vers une ressource appropriée, est un "service focal", puisque le cap du trajet est maintenu, suivi et gardé en vue constamment tout en facilitant, pour le client, toutes les escales nécessaires et utiles (services spécialisés) pour le parcourir jusqu'à son terme. Chez la grande majorité des clientèles adultes qui n'ont pas une longue familiarité des lieux et des divers services ponctuellement accessibles, liée à une fréquentation longue et continue, on ne peut guère présumer qu'une simple accessibilité physique et administrative de ces services suffira à en assurer l'utilisation effective par tous les clients qui en auront réellement besoin au cours d'un processus d'orientation, de décision et de recherche de ressources appropriées de formation.

---

(1) CEFA.(1982).Apprendre:une action volontaire et responsable.Québec, Editeur officiel du Québec. (p.335).

clients qui n'ont pas besoin de s'attarder afin d'y "boucler" d'autres services spécialisés de consultation ou de reconnaissance des acquis, selon les circonstances, les problèmes ou les projets particuliers à chacun. La CEFA écrit: "Les services d'accueil et de référence sont disponibles sur demande des usagers et ne sont pas des étapes obligatoires à franchir: par conséquent, tous et toutes n'y recourent pas, mais seulement ceux et celles qui ont réellement besoin d'aide: l'essentiel demeure d'assurer à chacun les outils pour prendre les décisions les plus judicieuses" (1). Les auteurs indiquent: "On peut estimer que sur 10 personnes, 4 n'auront besoin d'aucune aide, 2 se satisferont d'une communication téléphonique aux services de consultation, 2 auront besoin d'une information plus détaillée et enfin, 2 auront besoin d'une aide plus prolongée et plus approfondie". (Ibid., p.339, Note 79). C'est dans ce sens que le service d'accueil et référence, en maintenant la continuité du trajet du client vers une ressource appropriée, est un "service focal", puisque le cap du trajet est maintenu, suivi et gardé en vue constamment tout en facilitant, pour le client, toutes les escales nécessaires et utiles (services spécialisés) pour le parcourir jusqu'à son terme. Chez la grande majorité des clientèles adultes qui n'ont pas une longue familiarité des lieux et des divers services ponctuellement accessibles, liée à une fréquentation longue et continue, on ne peut guère présumer qu'une simple accessibilité physique et administrative de ces services suffira à en assurer l'utilisation effective par tous les clients qui en auront réellement besoin au cours d'un processus d'orientation, de décision et de recherche de ressources appropriées de formation.

---

(1) CEFA. (1982). Apprendre: une action volontaire et responsable. Québec, Editeur officiel du Québec. (p.335).

d) La fonction d'accueil et référence (pour la partie qui déborde les services formellement organisés et ainsi désignés) doit être portée activement et de manière diffuse dans toutes les parties de l'organisation propre à l'institution. Le critère pour déterminer les points actifs de ce réseau diffus est simple: c'est l'ensemble des points de l'organisation où des responsables (à l'intérieur de leurs rôles respectifs) ont l'occasion de recevoir des demandes d'usagers actuels ou potentiels) et d'y répondre en les référant aux services appropriés d'accueil et référence, ou d'admission, ou d'évaluation d[illegible] scolaires, etc.; c'est alors une "chaîne" d'accueil [illegible]rence en cascade.

e) La genèse d'un tel réseau de communication vivant et actif d'accueil et de référence, à la fois étendu de manière diffuse dans l'organisation et connecté en étoile aux services d'accueil et référence formellement constitués, suppose des actions de développement organisationnel dont la volonté et l'initiative soient d'abord internes à l'organisation (en particulier chez les gestionnaires, dont le rôle est particulièrement critique), mais qui suppose aussi, en pratique, une variété d'interventions de soutien, et en particulier de la formation et du perfectionnement en accueil et référence (cf. le Chantier 2.10: La formation des personnels). (1)

f) Les unités de services d'accueil et référence peuvent être logées à plusieurs paliers dans le système général des structures éducatives institutionnelles: à l'intérieur de chaque institution (à l'intérieur ou non d'un SEA, selon les réseaux d'enseignement), avec des extensions diffuses de la fonction en divers points de l'organisation interne; ou au

(1) Nous évoquerons plus bas, en 3.2, les actions réalisées et prévues par la D.G.E.A. en cette matière.

palier régional, sous la forme de centres coopératifs régionaux de SAR offerts conjointement et financés, animés et gérés en régime de concertation par un groupe d'institutions participantes (dont les SAR locaux sont eux-mêmes reliés fonctionnellement au centre régional). Ces centres régionaux répondent bien aux conditions de distance organisationnelle et de rétroaction responsabilisantes (i.e.tendent à réduire les conflits d'intérêts entre les institutions et les clientèles et entre les institutions elles-mêmes, de réseaux différents), tout en conservant le lien essentiel d'"appartenance responsabilisante" au groupe des institutions concertées. Ces centres permettent également de concentrer régionalement des ressources humaines spécialisées (et rares) en un même lieu de responsabilité et donc, par ce moyen, de réaliser des rapports de productivité coûts/services appréciables. En même temps, ils peuvent permettre d'amorcer le développement d'un modèle (concerté) d'accueil et référence commun permettant aux institutions de certains réseaux (notamment au collégial et dans les universités), via cette participation au plan régional, d'agencer les liaisons entre leurs propres "services aux étudiants" de manière à les focaliser avec cohérence en fonction de la démarche particulière de chaque client qui leur sera référé par le centre régional. Enfin, pour être efficaces et équitables dans leur accessibilité aux clientèles de leur territoire, les centres régionaux doivent offrir leurs prestations conjointes en une pluralité de points de services, au moins dans les principales agglomérations de population. L'expérience des centres régionaux existants pourra s'avérer instructive et utile, à cet égard, dans une perspective de développement. (cf. le Chantier 2.7,volet 2.7.1.3: Lieux de participation et de concertation régionale).

g) Le client d'un service d'accueil et référence (local ou régional) peut être une personne, un groupe, une association, un OVEP, un organisme public ou privé, une entreprise, corporation professionnelle ou syndicat, ou un regroupement de

partenaires socio-économiques portant un projet de développement régional (sectoriel ou sous-régional). Les demandes à caractère collectif, et appelant éventuellement des prestations conjointes de formation par des institutions de réseaux différents, vont spontanément avoir tendance à s'adresser plus souvent au centre régional (ou à son groupe de gestion concertée) qu'à l'une ou l'autre des institutions locales, même si les retombées éventuelles de la demande vont faire appel (référence) à l'offre de service d'une ou plusieurs institutions associées.

- (N.B.: S'il y a des dimensions essentielles qui doivent être prises en compte dans les orientations et qui ont été oubliées dans ce tableau, les lecteurs sont invités à en indiquer la teneur, afin que la version finale puisse incorporer tous les éléments jugés essentiels).

3.1.2.2 - Note: Décisions finales à prendre sur les services connexes à l'Accueil et Référence et dont l'inclusion/exclusion est encore pendante par rapport au dossier du Chantier 2.11

- Psychologie

Dans les SEA des Commissions scolaires: rien; au secondaire régulier: Psychologie scolaire. Dans les Cégeps: le jour (22/45); le soir (3/45). Dans les universités: la partie "counselling", peut-être, dans les services d'"Orientation et counselling" (9/13 maximum).

- Placement

Dans les Commissions scolaires (SEA): pas de point de service; ce sont les candidats qui sont référés au SEA par le

CEIC (temps plein) ou par la CFP (temps partiel); au secondaire régulier: ententes de services avec les CMQ. Dans les Cégeps: le jour (27/45); le soir (1 ou 2/45). Dans les Universités: 13/13 ont un point de service organisé en collaboration avec les centres de main-d'oeuvre (jour, probablement; soir: ?).

[illegible]sion et services d'accueil et référence: division du [illegible] substitution partielle dans certaines conditions.

Dans le modèle de service [illegible] référence (au sens strict; sans compter le groupe connexe des services plus spécialisés) des Commissions scolaires, il y a une division du travail stricte entre ceux-ci et le service d'admission proprement dit, du moins dans les 35 SEA/79 où ce modèle est minimalement établi. Il faudrait vérifier, dans les 44 autres Commissions scolaires, si cette fonction AR est totalement absente ou si elle ne serait pas portée au moins partiellement par d'autres services; certaines sources informelles semblent indiquer que l'hypothèse négative serait assez souvent confirmée. Dans les Cégeps, la fonction AR semble avoir son plus proche équivalent dans les services d'aide pédagogique individuelle (API). Dans les Universités, trois services semblent en être des équivalents approximatifs: l'Aide aux étudiants étrangers (13/13), l'Animation (la partie de consultation individuelle), dans 7 des 13 universités, et les centres d'accueil et de consultation pour les étudiants adultes, dans 3 des 13 universités (au moins deux de ces derniers étant associés ou rattachés au Registrariat, pour assurer la liaison fonctionnelle avec l'admission. Cela amène la question suivante (que seule une étude concrète, même brève, pourrait trancher): dans quelle mesure les services d'admission (Registrariat) dans les Cégeps et dans les Universités,

là où il n'y a pas de service organisé de type Accueil et Référence, exerçent-ils par suppléance une fonction, au moins sommaire et partielle, d'accueil et référence auprès des adultes? (Cégeps: 39/45 le jour et 20/45 le soir, offrent le service du Registrariat; Universités: données non disponibles, en particulier pour le soir). La question n'est pas insensée: car le service d'admission, à cause de son caractère de "porte d'entrée centrale", aurait au moins certaines des caractéristiques nécessaires à un service à caractère "focal", c'est-à-dire avoir une position telle dans l'organisation qu'il lui soit possible d'accueillir ou d'"éponger" la plupart des demandes initiales d'information et de consultation des clients et de référer ces demandes aux divers services appropriés, selon le cas. Une brève étude là-dessus serait importante pour une stratégie d'action.

- Bibliothèque (soutien à l'activité de formation)

Dans les Commissions scolaires (SEA): données non disponibles. Dans les Cégeps: le jour et le soir (41/45). Dans les Universités: données non disponibles, en particulier pour le soir (mais présomption favorable).

- Audiovisuel (soutien à l'activité de formation)

Dans les Commissions scolaires (SEA): données non disponibles. Dans les Cégeps: le jour (34/45), le soir (26/45). Dans les Universités: données non disponibles, en particulier pour le soir (mais présomption favorable pour le jour).

- Aide financière

Ce service n'existe pas comme tel dans les SEA des Commissions scolaires (les allocations de formation pour les chômeurs sont financés directement par le fédéral). Dans les

Cégeps: le jour (30/45).le soir (4/45). Dans les Universités: 13/13) le jour; mais aucune donnée n'est disponible pour les horaires du soir.

- Garderie

Dans les SEA des Commissions scolaires: aucune donnée disponible. Dans les Cégeps: le jour (15/45), le soir (1 ou 2/45). Dans les Universités: (6/13 en 1977), probablement le jour;mais aucune donnée n'est disponible pour les horaires du soir.Ce service est d'une nature différente des autres traités dans ce dossier: mais il risque, s'il n'est pas traité ici, de n'être traité nulle part dans les Chantiers de la politique d'éducation des adultes. Or la CEFA, à l'instar de tous les groupes de femmes,qui expriment des demandes à ce sujet depuis des années, a fortement souligné que la possibilité, pour les femmes ayant de jeunes enfants, de participer à des activités de formation — l'accessibilité pour elles des services éducatifs d'AR et de formation donc — est conditionnée dans une large mesure par la présence ou l'absence d'un service de garderie.

- Cartes d'identité

Mentionné seulement dans l'étude sur les Cégeps (le jour et le soir: 29 des 45 Cégeps). Aucune donnée n'est disponible sur les SEA des Commissions scolaires (mais peu probable) ni sur les Universités (fort probable pour le jour; mais le soir?

- Association étudiante

Dans les SEA des Commissions scolaires: aucune donnée disponible sur l'ensemble, mais il en existe quelques-unes (en particulier chez les chômeurs inscrits à temps plein dans les formations plus longues). Dans les Cégeps: le jour

(20/45), le soir (5/45). Dans toutes les Universités le jour (13/13); mais aucune donnée n'est disponible concernant les étudiants adultes inscrits le soir. Cette forme de service est, en soi, d'une nature assez différente de la majorité des services touchés par ce dossier: mais dans la mesure où une association d'étudiants (générale ou du soir) peut intervenir auprès de l'institution pour faire valoir des critiques, des besoins non satisfaits, des difficultés particulières, et proposer des solutions souhaitées, ce genre de rôle pourrait converger de manière significative avec la fonction de rétroaction d'un SAR (fonction qui trouve probablement son équivalent partiel dans les activités d'analyse institutionnelle des universités). A examiner attentivement, donc, avant d'inclure ou d'exclure ce service relativement au présent dossier (d'autant plus que les coordonnateurs des SEA dans les Cégeps envisagent un développement de ces services, de l'ordre de 20 à 25/45 Cégeps le jour, et de 5 à 18/45 Cégeps le soir).

3.1.3 - Quelques principes de stratégie pour les choix de développement

- La préoccupation commune qui traverse ces principes de stratégie est de tenir compte des principaux éléments de la conjoncture socio-économique actuelle: l'impératif de l'économie et de l'efficacité des moyens au service des intérêts des usagers

- Mettre en place des dispositifs de service qui soient de nature à mener les institutions et leurs clientèles d'adultes à "viser juste" avec les ressources mobilisées dans les offres de formation. Or les services articulés autour de la fonction d'accueil et référence sont un dispositif régulateur de la "rationalité des moyens", en promouvant l'usage le plus efficient et le plus efficace des ressources investies dans les prestations de formation en vue du plus grand

(20/45), le soir (5/45). Dans toutes les Universités le jour (13/13); mais aucune donnée n'est disponible concernant les étudiants adultes inscrits le soir. Cette forme de service est, en soi, d'une nature assez différente de la majorité des services touchés par ce dossier: mais dans la mesure où une association d'étudiants (générale ou du soir) peut intervenir auprès de l'institution pour faire valoir des critiques, des besoins non satisfaits, des difficultés particulières, et proposer des solutions souhaitées, ce genre de rôle pourrait converger de manière significatives avec la fonction de rétroaction d'un SAR (fonction qui trouve probablement son équivalent partiel dans les activités d'analyse institutionnelle des universités). A examiner attentivement, donc, avant d'inclure ou d'exclure ce service relativement au présent dossier (d'autant plus que les coordonnateurs des SEA dans les Cégeps envisagent un développement de ces services, de l'ordre de 20 à 25/45 Cégeps le jour, et de 5 à 18/45 Cégeps le soir).

3.1.3 - Quelques principes de stratégie pour les choix de développement

- La préoccupation commune qui traverse ces principes de stratégie est de tenir compte des principaux éléments de la conjoncture socio-économique actuelle: l'impératif de l'économie et de l'efficacité des moyens au service des intérêts des usagers

- Mettre en place des dispositifs de service qui soient de nature à mener les institutions et leurs clientèles d'adultes à "viser juste" avec les ressources mobilisées dans les offres de formation. Or les services articulés autour de la fonction d'accueil et référence sont un dispositif régulateur de la "rationalité des moyens", en promouvant l'usage le plus efficient et le plus efficace des ressources investies dans les prestations de formation en vue du plus grand

bénéfice pour les usagers. La CEFA en résume les principaux facteurs: "Des citoyens dont l'objectif est clair, qui perçoivent judicieusement le sens de la formation qu'ils se donnent, dont les choix sont ajustés à leurs besoins, à leurs contextes, à leurs possibilités, parviennent à leurs fins plus rapidement,plus efficacement, "décrochent"moins souvent, évitent les étapes inutiles et ainsi épargnent temps, argent et énergie... et utilisent leurs apprentissages. Les organismes éducatifs, de leur côté, évitent les groupes surchargés d'étudiants "mal classés", réduisent leurs taux d'abandon et mettent en marche les seuls cours utiles ou nécessaires". (CEFA, Ibid., p. 335). Il n'existe pas de démonstration quantitative extensive de ces effets de rationalisation qui tendent à la fois vers une plus grande productivité des ressources utilisées et vers des résultats éducatifs plus satisfaisants pour les adultes ainsi servis. Mais il en existe plusieurs illustrations anecdotiques. "A titre d'exemple: lors d'expérimentation en accueil et référence, un centre de formation, plutôt que de démarrer avec trois groupes de 20 étudiants —— dont le nombre total risquait de chuter à 38 au bout de quatre semaines,—— n'a constitué que deux groupes de 20 étudiants qui ont tous complété leur formation à trois exceptions près, les 24 heures de services professionnels dispensés en accueil et référence ayant économisé à l'organisme 45 heures-formateur et évité à 20 personnes une perte de temps et d'argent". (CEFA, Ibid, p. 335).

- Pour le financement: limiter et aménager les conditions de gratuité, et proposer des formules de financement gratuit, mixte ou autofinancé selon le cas.

- Privilégier des formules d'organisation (regroupement de ressources et de services) en régime de concertation régionale

(ou par zone, dans les régions à haute densité de population) qui permettent de réaliser des économies d'échelle tout en offrant des prestations de services plus complètes en de multiples points de service sur un même territoire, et en pouvant référer les demandes à des institutions de tous les réseaux d'enseignement offrant de la formation, selon les choix les plus pertinents pour chaque usager; les SAR des institutions auxquelles les clients sont référés prenant alors le relais du service régional à l'intérieur de leur institution respective.

- Identifier, pour chaque catégorie de service à l'intérieur de chaque réseau d'enseignement, un niveau minimum de rattrapage à prévoir en matière de ressources requises, de développement organisationnel et de perfectionnement des personnels (en place ou à embaucher), partout où ces services n'existent pas (ou n'existent plus) tout en respectant, pour l'ensemble des ressources allouées, les contraintes de gestion de la décroissance.

- Privilégier, avec ou sans centres régionaux (mais préférablement "avec"), la concertation entre des institutions de formation d'adultes, d'une part, et des regroupements de partenaires socio-économiques intéressés à faire appel aux ressources de formation en tant que contributions spécifiques au développement régional: CRD, groupes d'employeurs, comités locaux ou sectoriels de promotion de projets de relance économique, OPDQ, DRM, CFP, etc. La concertation autour d'un centre régional d'accueil et référence regroupant les partenaires "Education" serait un lieu particulièrement pertinent pour permettre à ceux-ci, en collaboration avec ces partenaires socio-économiques, de prendre en compte la conciliation des priorités nationales et des priorités régionales de développement, dans l'orientation de leur publicité et dans les choix d'opportunité de référence des clients,

en amenant ceux-ci à participer avec d'autres à des formations liées, par anticipation, à des projets de développement et de prise en charge socio-économique. Cela serait surtout pertinent, bien sûr, pour les références vers des formations professionnelles (entendues au sens large). (cf. Chantier 1.2 sur la formation professionnelle et Chantier 2.7, volet 2.7.1.3; voir aussi l'Annexe 8 et l'Annexe 9, où l'on verra, respectivement, la place importante occupée par les SAR dans le tableau des offres de services proposé dans le PFMQ, et le réseau des relations fonctionnelles entre les 16 fonctions proposées par la CEFA pour définir le rôle d'un CREA; même si l'on ne crée pas cet appareil régional proposé par la CEFA, cette analyse fonctionnelle invite néanmoins à reconnaître l'importance du système de fonctions, et à imaginer divers aménagements de mécanismes de concertation qui seraient capables de les "porter" et de les exercer).

- Tabler, au maximum, sur les acquis et sur les dynamismes de développement déjà à l'oeuvre dans chaque milieu, et générer des rattrapages dans les zones vides.

3.2 - Questions stratégiques sur les potentiels de la situation actuelle des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes: le cadre concret des acquis, des possibles et des contraintes

L'objet de cette section n'est pas de reprendre la (déjà très longue) description de la situation présentée au chapitre 2, mais de "questionner" la situation actuelle pour identifier, à partir des acquis et des "trous" constatés, mais aussi à partir des intentions et dynamismes de développement notés au moins dans certains cas (par exemple, dans le réseau collégial, à la D.C.C. et dans les centres de services régionalisés associant plusieurs réseaux), les catégories de problèmes à résoudre et les divers types de solutions qu'on peut mettre en oeuvre pour les résoudre, compte

tenu des contraintes concrètes de diverses natures qui délimitent le champ des actions de développement praticables à l'intérieur des orientations fixées.

Question générale: Comment réunir, dans les institutions des trois réseaux, et en concertation au palier des régions (ou des sous-régions: v.g. une ou deux M.R.C.), la gamme des services essentiels groupés autour d'un service d'Accueil et Référence et répondant aux caractéristiques essentielles souhaitées d'un modèle général de SAR, en tablant sur les ressources déjà affectées, sur les acquis de développement organisationnel et sur les acquis des dynamismes de développement des capacités professionnelles d'accueil, de consultation et de référence?

- en maintenant les acquis existants, dans tous les réseaux;
- en fournissant les soutiens financiers, organisationnels et professionnels nécessaires pour permettre aux intentions locales actuelles de développement d'être poursuivies et menées à terme;
- en identifiant les zones vides (étude précise des "trous") et en faisant du rattrapage de développement en pourvoyant aux ressources d'allocations budgétaires et de soutien au développement organisationnel et professionnel (soutien technique et perfectionnement des personnels);
- pour les services régionalisés en particulier, il semble que des allocations budgétaires spéciales soient nécessaires, au moins pour "démarrer", et possiblement aussi de manière stable;
- en cherchant, dans les institutions qui ont une gamme minimale de services d'aide de type AR, mais qui ne les relient pas entre eux autour d'un service permettant de les "focaliser" ad hoc sur un même client (en fonction de la progression de son processus d'orientation et de décision),

des modalités permettant d'aménager les liaisons fonctionnelles de référence (et de travail d'équipe) entre [illegible] services et le service "focal" d'accueil/consultation/référence et de les ouvrir aussi à des groupes ou organismes. Ce serait le genre de stratégie à proposer, notamment dans les Cégeps et les Universités offrant actuellement des services "en parallèle" sans lien organisationnel particulier établi entre eux à partir d'un point central (ou "entonnoir") d'accueil des demandes d'usagers actuels ou potentiels. Il s'agira ici, au fond, de "mieux interconnecter et ouvrir ce qui est déjà offert" (et financé).

- En cherchant des solutions appropriées, pour offrir ces services le soir et pas seulement le jour, compte tenu des écarts souvent dramatiques constatés entre les offres du jour et du soir: ce serait une cible commune importante dans les rattrapages à opérer, notamment au collégial et dans les Universités;

- En cherchant à inciter, par divers moyens (mais lesquels?) les institutions qui n'ont pas d'offres de services du type requis pour respecter ces orientations et qui n'ont pas encore l'intention ou la volonté explicite d'en développer, à en développer, à s'en reconnaître responsables. De l'argent, oui: on est toujours preneur. Mais sinon, quoi? Nous ne voyons pas comment susciter l'affirmation des volontés souhaitables sans provoquer, sur le bien-fondé de ces orientations et sur les modalités de développement à en faire découler, un débat étendu et sérieux avec tous les partenaires potentiels.

- En proposant et adoptant, comme définition commune des finalités d'un modèle général d'accueil et référence applicable, dans ses exigences essentielles, à tous les réseaux du système d'éducation, la définition proposée par la CEFA (Ibid., p. 334), pour susciter le ralliement des volontés que nous souhaitons voir s'affirmer:

"Pour tenir compte des besoins énumérés ci-dessus, il est nécessaire d'offrir à l'ensemble des citoyens (personnes, groupes, entreprises) des services de consultation qui les aideront à choisir adéquatement les activités et services de formation appropriés à leurs besoins et à leurs conditions. Ces services de consultation doivent permettre aux adultes:

- de pouvoir analyser clairement leur situation telle qu'elle est vécue;
- d'identifier leurs besoins éducatifs et connexes;
- de déterminer les objectifs (personnels, professionnels, sociaux, collectifs, organisationnels) à poursuivre;
- d'élaborer un projet de formation (lui-même assujetti à un projet personnel, professionnel, social);
- de disposer des informations nécessaires à l'articulation de leurs projets;
- d'identifier les ressources disponibles, leurs conditions d'accès et leurs modalités de fonctionnement;
- d'évaluer leurs acquis antérieurs;
- de réaliser un processus décisionnel adéquat;
- d'effectuer les démarches nécessaires à la mise en marche du projet;
- de se référer au besoin, aux ressources adéquates autres qu'éducatives;
- de recevoir éventuellement de l'aide dans leurs démarches pour obtenir des services.

Le modèle décrit ici consiste à recevoir l'adulte individuellement, ou l'entreprise ou l'association, non pas comme un éventuel consommateur d'un produit de formation, mais comme quelqu'un en voie de réaliser un projet pour lequel il a besoin d'aide. Il s'agit donc d'abord d'explorer la situation globale et d'identifier quel type de projet pourrait y répondre, de vérifier si le projet de formation convient aux besoins, aux aspirations, au contexte social; il s'agit aussi de lui fournir l'information sur les diverses ressources disponibles (et non seulement celles d'un secteur), de l'aider à faire le choix le plus avantageux et éventuellement, de le supporter dans ses démarches."

4 - Proposition d'une stratégie de développement des services d'accueil et référence et des autres services éducatifs connexes ouvrant l'accès, pour tous les adultes, à toute la variété disponible des ressources éducatives pertinentes, institutionnelles et non institutionnelles, du milieu

4.1 - Pour les S.E.A. des Commissions scolaires

Pour que les services soient disponibles pour tous (sans que tous aient besoin de tout), et qu'ils soient rendus par des généralistes (responsables de l'accueil et de l'ensemble de la démarche initiale de consultation: rencontrer les besoins multiples) et les spécialistes (attachés aux besoins spécifiques), la D.G.E.A. propose les mesures prochaines suivantes:

- Au moins un généraliste à plein temps plus spécialement responsable de l'accueil et référence, par C.S. pour 45 C.S. sur 79, et en fonction du volume (minumum/C.S.: 17 680.$ pour 1982-83: 44 C.S. se prévalent du minimum, pour 785 000.$ (ou 39%); pour les autres: le montant nécessaire estimé s'établit autour de 3 600 000.$.

- Une banque d'heures/spécialistes (à l'exclusion du responsable du Cahier III, qui est aussi responsable de la reconnaissance) à la pige, pour les petites et moyennes Commissions scolaires, et qui serait réservée davantage aux fonctions spécialisées (information scolaire et professionnelle); et à temps plein pour les autres: le montant nécessaire estimé s'établit autour de 3 600 000.$

- Pour le mode de financement (ou principes de financement), exploiter les divers scénarios envisageables:

a) tout gratuit pour tous (personnes, groupes, entreprises, catégories sociales);

b) formules mixtes: mais alors qui bénéficie de la gratuité? Et tout coûte-t-il la même chose pour tous?

D'autre part, abandonner le principe des heures-groupes au profit des heures-services (pour respecter la globalité de la démarche de la personne ou du groupe), en faisant tenir des statistiques sur les clients servis (par combinaison de services) pour constituer les bases de données nécessaires aux fins de la gestion financière et de la planification.

- Soutien technique au développement organisationnel et professionnel des services: en 1982-83, six sessions de sensibilisation sont offertes aux C.S. participantes pour un total de 180 jours de travail collectif et spécialisé sur l'Acceuil et Référence.
- Ces mesures sont d'autant plus urgentes que des reculs sérieux ont été subis dans plusieurs Commissions.

4.2 - Accueil et référence dans le réseau des Cégeps

Considérant le déplacement des clientèles PFMC vers le réseau collégial, l'instauration de services à la collectivité et de services de formation sur mesure dans certains Cégeps en province (dont six fonctionnent ensemble en concertation), la question de l'implication de la DGEA en AR dans ce réseau deviendra de plus en plus importante. Dans des perspectives à court terme (1983-84), la DGEA pourrait effectuer des percées en Accueil et Référence dans le réseau des Cégeps en offrant des possibilités de perfectionnement en AR aux Cégeps bénéficiant de projets spéciaux de la DGEA (Préparation à la retraite, Transition-Travail, Personnes handicapées , certains secteurs ou champs professionnels en F.P.).

- A moyen terme, des études auront pu déterminer les "trous" existants, les investissements à faire en priorité (notamment pour les services offerts le soir) et les diverses cibles de développement organisationnel (aménagements d'horaires, liaisons fonctionnelles entre services AR et services connexes,etc.) et professionnel (sensibilisation, perfectionnement) à atteindre, pour mieux articuler les acquis,appuyer les volontés de développement déjà exprimées, et compléter les développements "à base zéro" là où les services ne sont pas encore offerts.

4.3 - Dans les Universités

- Compléter la réflexion: propositions à venir.
- Grave absence de données descriptives de base.

4.4 - Dans la formation à distance

- Appuyer les développements déjà amorcés à la D.C.C.: déjà optimal.
- Télé-Université: données absentes pour l'instant; étude sommaire et propositions à venir

4.5 - Pour généraliser la formule des centres coopératifs régionaux d'AR offerts en régime de concertation par les institutions de plusieurs réseaux

- Propositions à venir;
- Etude sommaire nécessaire pour déterminer les conditions et stratégies pertinentes et réalistes de transfert d'une telle formule dans les autres régions.

CHANTIER 2.11: LES ANNEXES

ANNEXE I

LISTE GENERALE DES SERVICES PERSONNELS ET COMPLEMENTAIRES AUX ELEVES DANS L'ENSEIGNEMENT PRESCOLAIRE, PRIMAIRE ET SECONDAIRE

(Selon le Règlement concernant le régime pédagogique du secondaire: cf. Note de Jacques Couture à Michel Doré).

1 - Services complémentaires aux élèves (pour contribuer à la réalisation des objectifs de l'éducation scolaire; pour le développement personnel et social):

1.1 - Soutien à la formation: encadrement des élèves (titulaire-tuteur).

1.2 - Soutien à la formation: activités parascolaires (action complémentaire aux activités d'enseignement).

• 1.3 - Relation d'aide soutenue: présence éducative (surveillance).

1.4 - Exercice des droits et des responsabilités des élèves.

• 1.5 - Vie institutionnelle et sociale (association, conseil des élèves).

• 1.6 - Participation des élèves à la vie pédagogique.

2 - Services personnels aux élèves (pour favoriser le cheminement personnel de l'élève à l'école):

• 2.1 Orientation scolaire et professionnelle (1).

2.2 Pastorale.

• 2.3 Psychologie scolaire.

2.4 Orthophonie.

2.5 Psychoéducation, orthopédagogie.

• 2.6 Collaboration avec M.A.S.(services de santé et sociaux) et avec M.T.M.S.R. (services de main-d'oeuvre: recherche d'emploi, placement...).

• 2.7 Collaborations diverses: (Office des personnes handicapées; Régie des Transports, services de sécurité routière, etc.).

3 - Services éducatifs particuliers pour élèves en difficulté d'adaptation et d'apprentissage (pour rééducation; pour réadaptation; pour intégration):

3.1 - Evaluation des objectifs d'apprentissage, des forces, des faiblesses et des ressources.

3.2 - Plan d'intervention pour un développement maximum: prévention, dépistage, évaluation, intervention.

3.3 - Intervention éducative (mesures particulières).

(*) Indique les catégories de services retenues comme possiblement pertinentes aux fins du Chantier 2.11.

/2.

4 - Services éducatifs particuliers aux élèves de milieu économiquement faible (pour adapter l'école aux besoins et à la culture du milieu): expérimentations diverses (prises en charge plus communautaires, etc.).

5 - Services éducatifs d'accueil dans les écoles françaises (pour une intégration à la collectivité québécoise):

5.1 - Mesures spéciales d'accueil.

5.2 - Classes d'immersion en français.

6 - Services éducatifs particuliers aux élèves qui ont besoin de soutien linguistique en français (pour bénéficier avec avantage des services éducatifs d'enseignement et faciliter leur intégration aux élèves de l'école); Moyens pour améliorer rapidement leur connaissance du français.

7 - Services éducatifs particuliers aux élèves recevant l'enseignement à domicile ou en milieu hospitalier (pour contrer les effets d'une longue absence).

8 - Services éducatifs particuliers aux élèves qui ont besoin de mesures d'appui pédagogique (pour rattrapage; pour réorientation; pour faciliter le passage du primaire au secondaire):

8.1 - Enseignement correctif.

8.2 - Période additionnelle d'enseignement.

8.3 - Cours d'appoint.

8.4 - Cours spéciaux de récupération.

9 - Services éducatifs particuliers aux élèves Inuit et Amérindiens.

ANNEXE 2

LISTE COMPLETE DES SERVICES AUX ETUDIANTS DANS LES CEGEPS

(Selon l'étude de la Commission des Affaires étudiantes , Juin 1982)

* 1 - Aide pédagogique.
* 2 - Information scolaire et professionnelle .
* 3 - Orientation .
* 4 - Psychologie .
* 5 - Placement.
* 6 - Registrariat.
* 7 - Bibliothèque.
* 8 - Audiovisuel.
* 9 - Aide financière.
10 - Santé.
11 - Sports.
12 - Socioculturel.
13 - Cafétéria.
14 - Casiers.
* 15 - Garderie.
16 - Logement.
17 - Transport.
* 18 - Association étudiante.
* 19 - Cartes d'identité.
20 - Assurances.
21 - Aide à l'apprentissage (méthodologie du travail intellectuel; lecture rapide, etc.).
22 - Centre sportif.
23 - Centre d'information.
24 - Pastorale.
25 - Photocopies, imprimerie.
26 - Coopérative étudiante (fournitures scolaires).
27 - Stationnement.
28 - Café.
29 - Aide juridique.

(*) Indique les catégories de services retenues comme possiblement pertinentes aux fins du Chantier 2.11.

ANNEXE 3

LISTE GENERALE DES SERVICES ACCESSIBLES AUX ETUDIANTS DES UNIVERSITES

(Selon : Marcel THERRIEN, Etude sur les services aux étudiants dans les universités du Québec, DGES, octobre 1977, Tableau 4, p. 46).

- 1 - Orientation et counselling (9/13).
- 2 - Information (13/13).
- 3 - Animation (7/13).
- 4 - Accueil (9/13).
- 5 - Pastorale (10/13).
- 6 - Santé (9/13).
- 7 - Aide financière (13/13).
- 8 - Aide aux étudiants étrangers (13/13).
- 9 - Placement (13/13).
- 10 - Aide juridique (5/13).
- 11 - Aide au logement (13/13).
- 12 - Services socio-culturels (12/13).
- 13 - Services des sports (11/13).
- 14 - Centre communautaire (5/13).
- 15 - Garderie (6/13).
- 16 - Coopérative étudiante (7/13).
- 17 - Radio étudiante (9/13).
- 18 - Journaux étudiants (12/13).
- 19 - Associations étudiantes (13/13).
- 20 - Discothèque (1/13).
- 21 - Cinéma (1/13).
- 22 - TV- étudiante (3/13).
- 23 - Brasserie (2/13).

N.B.: Le Registrariat n'est pas inclus dans la liste, peut-être pour des motifs de nomenclature.

(*) Indique les catégories de services retenues comme possiblement pertinentes aux fins du Chantier 2.11.

ANNEXE 4

PRÉSENTATION GRAPHIQUE DE DOUZE SERVICES OFFERTS PRÉSENTEMENT, ET SOIT À MAINTENIR, SOIT À DÉVELOPPER POUR LA CLIENTÈLE ADULTE, LE JOUR ET LE SOIR, DANS LE RÉSEAU DES CEGEPS.

(Analyse secondaire des données d'une étude réalisée pour

"Relevé des services aux étudiants(es) adultes", Juin 1982, Présentation signée par Jacques Paradis)

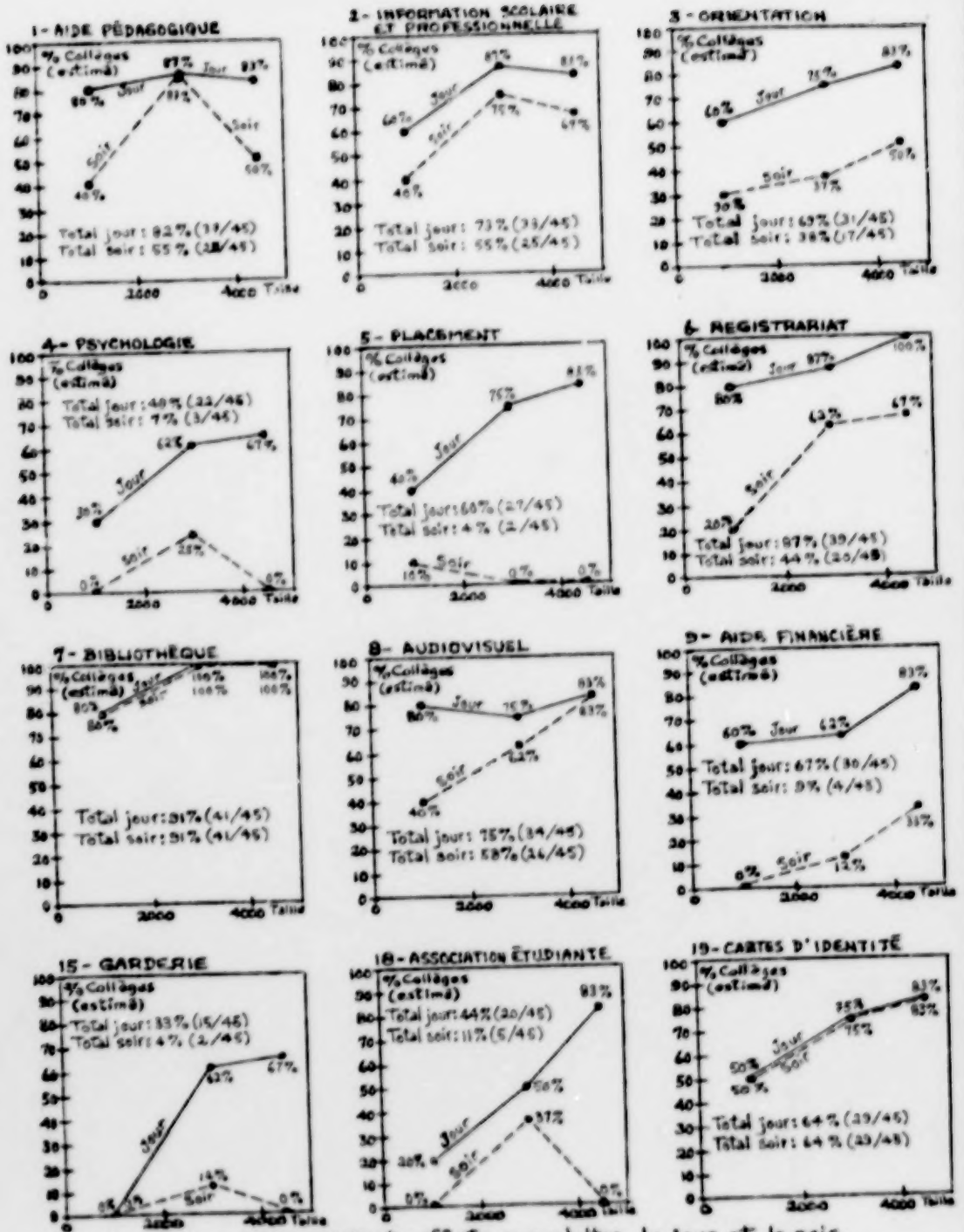


Figure 1.- Les services existants offerts aux adultes, le jour et le soir, selon la taille des Cégeps: estimations pondérées pour tout le réseau.

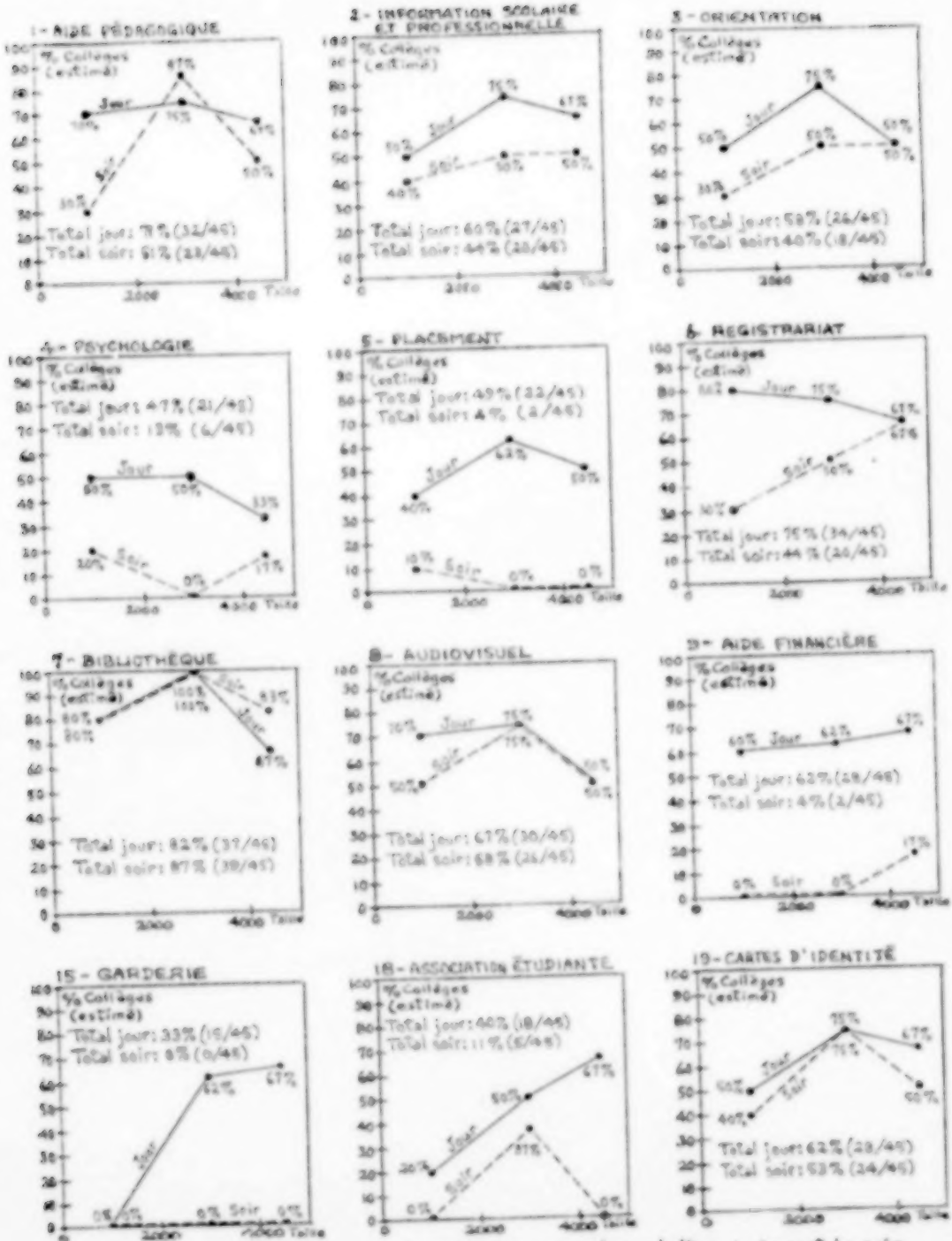


Figure 2 .- Les services qu'on veut maintenir pour les adultes, le jour et le soir, selon la taille des Cégeps: estimations pondérées pour tout le réseau.

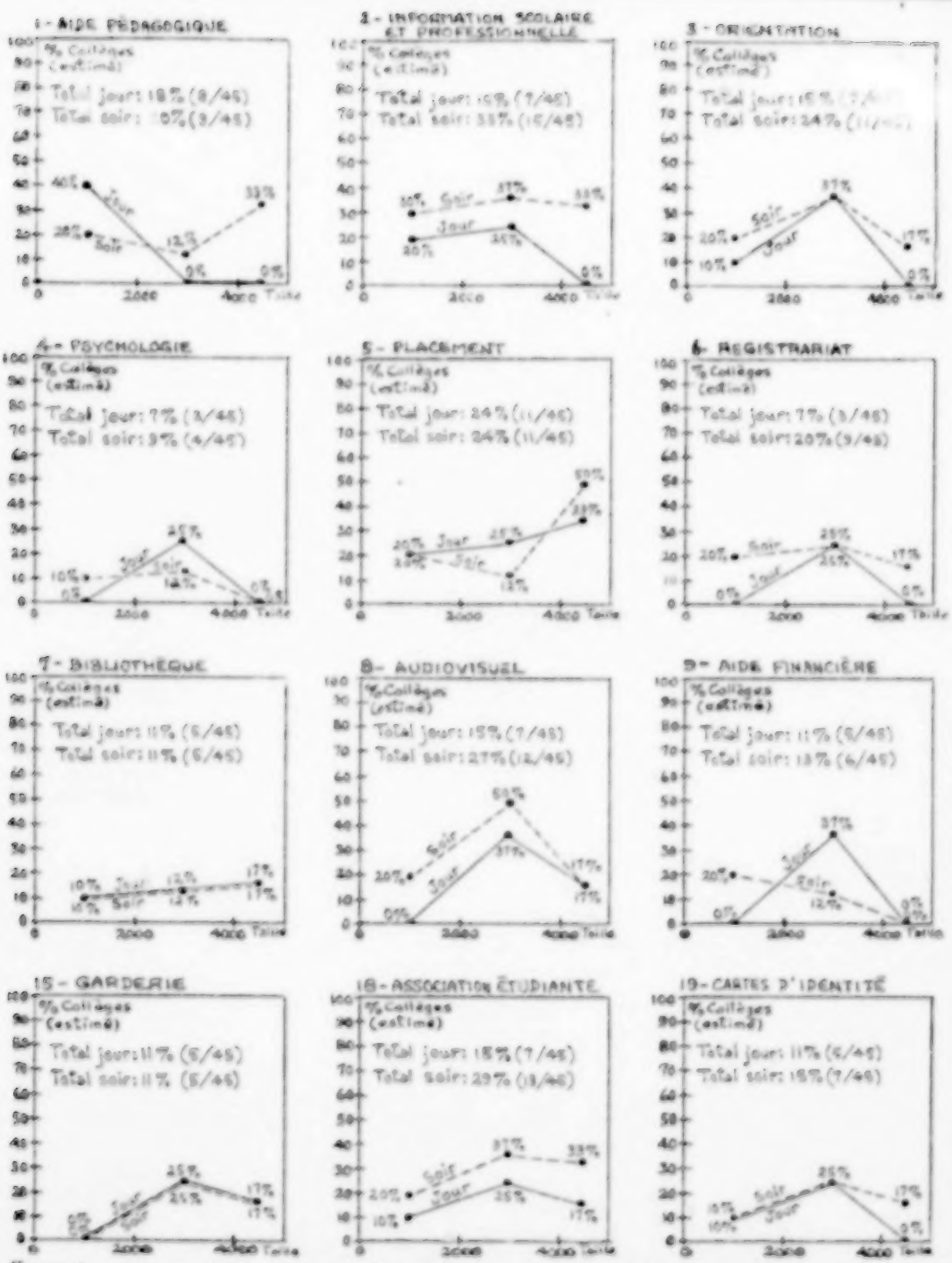


Figure 3 .- Les services qu'on veut développer pour les adultes, le jour et le soir, selon la taille des Cégeps: estimations pondérées pour tout le réseau.

ANNEXE 5

LES SERVICES RÉGIONAUX D'ADMISSION DANS LES CEGEPS

(Extrait du Guide pratique des études collégiales 1983
Montréal, S.P.A.M., pp.193-199).

Tout candidat qui désire être admis dans un établissement collégial à la session d'automne, à titre d'étudiant régulier, le jour, doit présenter une **demande d'admission** avant le 1er **mars** précédent (1er novembre, pour la session d'hiver).

Cette demande d'admission doit être présentée directement à l'établissement en suivant les directives de ce dernier sauf en ce qui concerne les cégeps membres d'un **service régional d'admission**. En effet, les cégeps membres de chacun des trois **services régionaux d'admission** demandent à leurs candidats de ne présenter qu'une seule demande d'admission au **service régional** et de poster cette unique demande directement au **service régional**.

Cette limitation à une seule **demande** d'admission au **service régional** a pour but d'assurer l'**accessibilité** par l'élimination des candidatures multiples de la part d'un même candidat : une **seule demande** pour ne retenir qu'une seule place afin de laisser des places aux autres étudiants.

Dans tous les cas, le candidat doit suivre attentivement les directives de l'établissement ou du **service régional**. Ces directives accompagnent le formulaire **demande d'admission**.

Le service régional d'admission du Montréal métropolitain (S.R.A.M.)
C.P. 70, succursale Bourassa
Montréal H2C 3E7
Tél. : (514) 271-2464
regroupe les cégeps suivants :

Ahuntsic
André-Laurendeau
Bois-de-Boulogne
Drummondville
Édouard-Montpetit
Granby
John Abbott
Joliette
Lionel-Groulx
Maisonneuve
Montmorency
Rosemont
St-Hyacinthe
St-Jean-sur-Richelieu
St-Jérôme
St-Laurent
Shawinigan
Sherbrooke
Sorel-Tracy
Trois-Rivières
Valleyfield
Vieux-Montréal
Institut de technologie agricole et alimentaire

Le service régional d'admission du collégial de Québec (S.R.A.Q.)
C.P. 9670
Sainte-Foy, Québec G1V 4C2
Tél. : (418) 527-1927
regroupe les cégeps suivants :

François-Xavier Garneau
Lévis-Lauzon
Limoilou
Sainte-Foy
La Pocatière
Région de l'amiante
Institut de technologie agricole
Rivière-du-Loup

Le service régional d'admission du Saguenay-Lac-Saint-Jean
218, rue Gilbert
Arvida
Tél. : (418) 548-7191
regroupe les cégeps suivants :

Alma
Chicoutimi
Jonquière
Saint-Félicien

Qui fait quoi ?

(en règle générale)

le service régional d'admission

- Diffuse au secondaire l'information commune.
- Fournit aux candidats les documents nécessaires et leur indique les procédures d'admission. Les formulaires de demande d'admission sont disponibles en janvier dans toutes les écoles, au service de l'information scolaire et de l'orientation.
- Reçoit de chaque candidat une seule demande et offre trois tours, s'il y a lieu.
- Vérifie si les dossiers sont complets.
- Produit des listes de classement selon les critères établis par les cégeps, pour une plus grande justice.
- Remet les dossiers aux cégeps concernés.

le cégep

- Étudie les candidatures en tenant compte des résultats scolaires des deux dernières années.
- Considère les autres données du dossier.
- Organise des séances de test ou des entrevues, s'il y a lieu.
- Décide de l'admission.
- Répond au candidat.
- Explique sa décision, s'il y a lieu.
- Invite les candidats admis à venir s'inscrire; il est très important de répondre à cette invitation dans les délais prescrits.

Le système des trois tours

l'exemple du SRAM

Objectifs :
- Des choix plus réfléchis.
- Une meilleure orientation.

Caractéristiques :
- Un seul choix de programme et de cégep au 1er tour.
  - Les candidats refusés au 1er tour recevront un tableau des places disponibles pour un deuxième choix de programme et de cégep au 2e tour.
  - Les candidats refusés au 2e tour recevront un tableau des places disponibles pour établir un troisième choix de programme et de cégep au 3e tour.
- Du temps entre chaque tour pour réfléchir et consulter.
- Au 2e et au 3e tour, le candidat n'a pas à reconstituer un dossier ni à verser de nouveau les frais reliés à la demande d'admission. Le candidat n'a qu'à remplir et retourner un coupon-réponse attaché à la lettre de refus.

Échéancier :
1er mars : date limite pour faire parvenir votre demande au **SRAM**. Chaque candidat ne fait qu'une seule demande; cette demande doit être complète et doit parvenir au **SRAM** en un seul envoi.

Mi-avril : les candidats recevront réponse à leur premier choix de programme et de cégep. Les candidats admis recevront du cégep l'avis d'admission et les directives pour les démarches ultérieures. Les candidats refusés recevront avec leur avis de refus, un tableau des places disponibles pour établir leur deuxième choix.

Fin avril : date limite pour faire parvenir votre deuxième choix de programme et de cégep, s'il y a lieu.

Fin mai : les candidats recevront réponse à leur deuxième choix. Les candidats refusés recevront avec leur avis de refus, un tableau des places disponibles pour établir leur troisième choix.

Début juin : date limite pour faire parvenir votre troisième choix de programme et de cégep, s'il y a lieu.

Mi-juin : les candidats recevront réponse à leur troisième choix.

N.B. Cet échéancier est approximatif. Des dates plus précises seront indiquées sur les documents qui parviendront aux candidats concernés. Au 2e et au 3e tour, les étudiants concernés ici sont les candidats « refusés » : le **SRAM** et les cégeps ne prennent aucun engagement envers les candidats « retardataires » dont la demande n'a été reçue après le 1er mars.

Les taux d'admission

l'exemple du SRAM
Dans les cégeps participant au **SRAM** les places sont nombreuses. Les programmes sont variés.

Cependant, certains programmes ont une capacité d'accueil limitée. Cette limitation s'explique généralement par la rareté des endroits de stage et le problème des débouchés éventuels.

Cependant, le niveau collégial a des exigences et certains candidats présentent un dossier académique trop faible pour répondre raisonnablement à ces exigences.

Le **SRAM** a reçu 44 356 demandes d'admission à la session **automne-82** pour les cégeps participants.

Les cégeps participants ont admis 37 140 candidats à la session **automne-82** soit 80% des demandes valables.

De ces 35 440 admis, 86% l'ont été au programme correspondant à leur première aspiration.

Certains candidats n'ont pas fait une démarche complète d'admission pour différentes raisons. Des 37 247 qui sont allés au bout de leur démarche, 35 440 candidats ont été admis, soit 95% des demandes véritables et complètes.

ANNEXE 6

TABLEAU DES TYPES DE SERVICES LINGUISTIQUES DEMANDÉS AUX CIEC PAR LES EMPLOYEURS (*)

I - Lorsque l'entreprise organise elle-même la formation: demandes de services de soutien pédagogique à des projets, initiatives de formation

(1.1) - Evaluation de besoins de formation dans l'entreprise.

(1.2) - Repérer et référer un instructeur pour un cours/stage que l'entreprise veut organiser.

(1.3) - Elaborer des programmes/plans de formation.

(1.4) - Matériel didactique approprié: références, service de prêt.

(1.5) - Fournir ou développer/adapter des instruments d'évaluation des acquis de formation.

(1.6) - Poursuivre le soutien pédagogique d'un projet de formation jusqu'à son terme, même si cela dépasse la durée financée dans le cadre du PFIPE.

(1.7) - Prêt de locaux de l'institution à l'entreprise à des fins de formation.

(1.8) - Evaluation et reconnaissance des acquis (attestation de capacités ou équivalences de crédits officiels, selon le cas) pour des personnes formées dans l'entreprise hors du cadre du PFIPE.

(1.9) - Soutien pédagogique plus général: combinaisons diverses de services (Cf. 1.1 à 1.8), soutien ou encadrement pédagogique complet et suivi.

II - Lorsque l'entreprise n'organise pas elle-même la formation ou les services-conseils à l'interne: demandes au CIEC d'organiser des services directs de formation ou d'aide-conseil pour des personnels de l'entreprise

(2.1) - Demandes de renseignements/conseils sur les offres de formation disponibles dans les institutions: services d'accueil et référence, information sur les services éducatifs.

(2.2) - Demandes de formation des formateurs occasionnels (ou parfois réguliers) faisant partie du personnel de l'entreprise.

(2.3) - Demandes de cours de formation technique (formation professionnelle au sens strict: programmes officiels ou sur mesure au sens de "ad hoc") pour des employés de l'entreprise.

(2.4) - Demandes de cours de formation en langue(s) seconde(s): employés et gestionnaires.

(2.5) - Demandes diverses de services d'aide-conseil ou de cours pour les gestionnaires de l'entreprise.

(2.5.1) - Aider à effectuer des analyses de tâches pour diverses fonctions de travail.

(2.5.2) - Conseils et soutien technique pour maîtriser la détermination de critères d'embauche et l'utilisation d'outils de sélection du personnel.

(2.5.3) - Conseils, soutien et formation en gestion du personnel et en relations de travail.

(2.5.4) - Autres services d'aide-conseil ou de cours de formation pour les gestionnaires: demandes particulières ad hoc.

III - Demandes de renseignements divers intéressant l'entreprise:

Projets "ROSS" (1), programmes gouvernementaux (fédéraux aussi bien que provinciaux) d'aide à l'industrie, etc.

(1) Rappelons que le sondage a eu lieu en 1980 (mars-avril).

(*) Tiré de: Vincent ROSS (à paraître). Facteurs liés à la qualité des services d'assis-

[illegible]'est pour les individus

- qui ont de la difficulté à prendre une décision;
- qui veulent voir clair dans leur vie ou régler une situation personnelle, sociale ou familiale;
- qui veulent comprendre, identifier, analyser, [illegible] un problème;
- qui envisagent de changer d'emploi, de poursuivre des études;
- qui veulent faire évaluer leur dossier scolaire, attester leur expérience de travail;
- qui veulent s'informer ou être informés;
- qui veulent mieux connaître les possibilités [illegible];
- qui souhaitent changer leurs conditions de [illegible];

[illegible] est-il possible de rencontrer personnellement un conseiller qui vous aidera...

- . à faire le point sur votre situation, à [illegible] vos besoins, à trouver une solution qui vous convient, à faire des démarches adéquates.
- . à mieux connaître vos goûts, vos possibilités, à décider comment orienter la prochaine étape de votre vie.

Ces services individuels sont offerts à tout adulte de 18 ans et plus qui a quitté le système scolaire depuis au moins un an.

AR c'est pour les groupes

- qui souhaitent réunir des personnes autour d'un projet;
- qui veulent organiser une action, un colloque, une activité spéciale;
- dont les membres désirent se perfectionner;
- qui ont des problèmes de fonctionnement;
- qui désirent préciser leurs orientations;
- qui désirent structurer leurs actions;
- qui désirent organiser les activités éducatives de leur groupe;
- ET QUOI ENCORE?...

Un conseiller peut dans un premier temps rencontrer votre représentant à nos bureaux, dans un deuxième temps notre agent [illegible] un rendez-vous à votre groupe afin de vous aider...

. à clarifier votre situation, à identifier les problèmes, à inventer des solutions, à connaître qui peut vous aider, à savoir comment vous y prendre;

. à préciser les besoins de formation de vos membres, à mettre sur pied des activités qui répondent à leurs intérêts, à utiliser des méthodes appropriées, à évaluer les résultats;

. à fixer des objectifs réalistes, à établir un plan d'action, à trouver des moyens, à organiser vos démarches;

. à vous donner une structure efficace, à améliorer le fonctionnement de vos réunions. Les services aux groupes s'adressent à des personnes déjà regroupées ou en voie de regroupement autour d'un intérêt commun: organismes, groupes populaires, rassemblements de quartiers. La priorité est accordée aux groupes qui visent l'amélioration des conditions [illegible]

AR c'est quoi?

C'est un service d'aide destiné aux individus ou aux groupes aux prises avec un problème. Problème personnel, de prise de décision, d'information, de formation, d'orientation, problème de structuration de groupe, de support à l'action.

Accueil et référence c'est un moyen qui pourrait permettre:

- d'acquérir des connaissances sur soi-même et sur sa situation de vie actuelle;
- de prendre conscience des véritables problèmes ou des besoins réels;
- de libérer des capacités d'agir pour pouvoir passer à l'action;
- [illegible] trouver les ressources nécessaires.

Si, après identification du besoin, l'agent d'accueil n'est pas en mesure de répondre adéquatement à la demande, il s'engage à diriger l'individu ou le groupe vers les personnes ou les services [illegible].

AR

ACCUEIL

ET

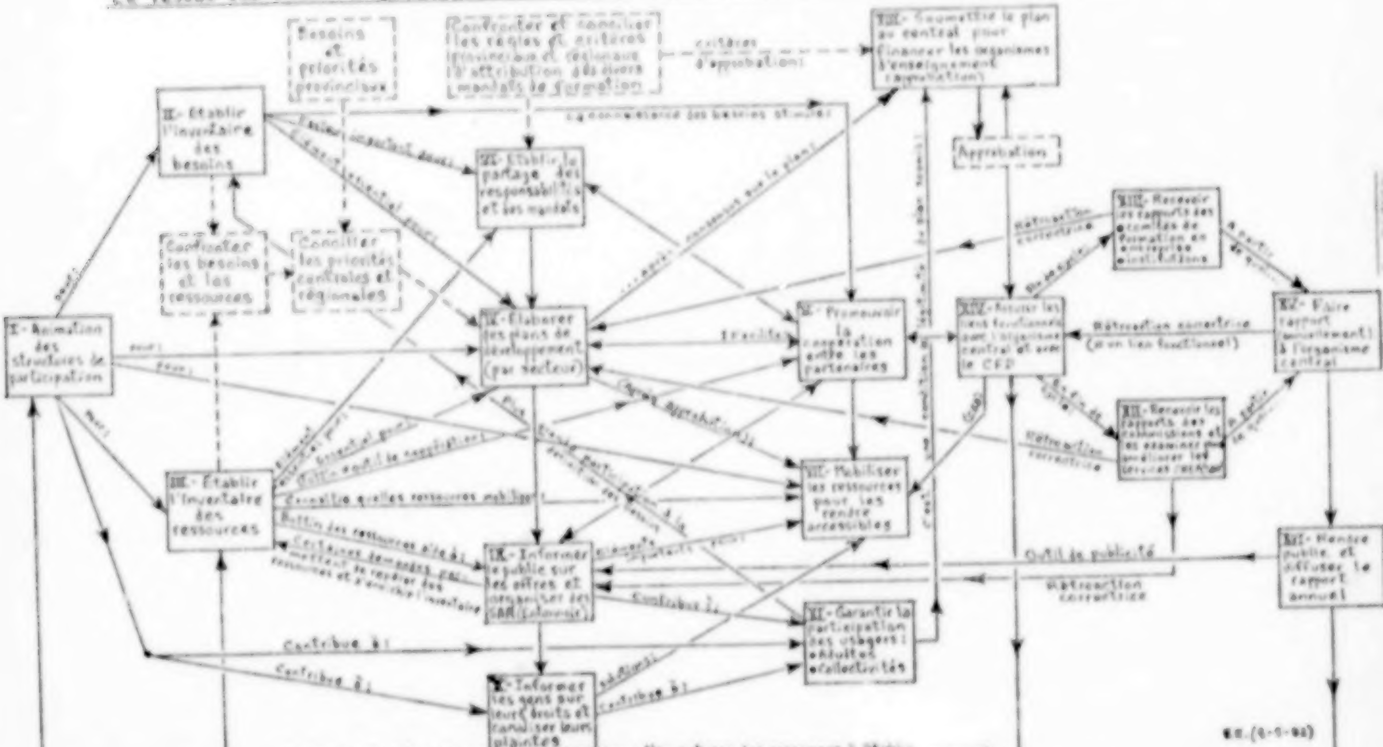
RÉFÉRENCE

Service de l'éducation des adultes

Commission scolaire Chomedey-Châteauguay

ANNEXE B

TABLEAU DES SERVICES OFFERTS AUX USAGERS POTENTIELS
ET CATÉGORIES D'USAGERS DANS UN [illegible] INITIAL (SEPTEMBRE 1981)

CATÉGORIES D'USAGERS POTENTIELS / GROUPE DE SERVICES OFFERTS	DIRECTEMENT À DES PERSONNES (référées ou venant spontanément)						À DES ORGANISATIONS FORMANT DES PERSONNES	
	En emploi (par secteurs économiques)	En chômage (par secteurs économiques): Besoins spécifiques	En chômage (par secteurs économiques): Besoins multiples	Finissants formation prof., formation générale, formation (jeunes : "drop-outs")	Immigrants	Autres	Employeurs (pour leurs employés)	Associations professionnelles ou syndicales (pour leurs membres)
1. SERVICES PROFESSIONNELS								
1.1 ORIENTATION								
. Counselling	x	x	x	x	x	x		
. Évaluation psychométrique	x	x	x	x	x	x		
. Orientation professionnelle	x	x	x	x	x	x		
. Élaboration de profils de formation	x	x	x	x	x	x		
. Support technique aux organisations pour améliorer leurs actions d'orientation							x	x
1.2 RECONNAISSANCE								
. Reconnaissance des acquis de formation (prof., gén.)	x	x	x	x	x	x		
. Émission d'équivalences	x	x	x	x	x	x		
. Reconnaissance des capacités	x	x	x	x	x	x		
. Émission des documents pertinents	x	x	x	x	x	x		
. Support technique aux organisations pour améliorer leurs actions de reconnaissance							x	x
1.3 FORMATION								
. Professionnelle								
. Modalités								
- Temps plein	x	x	x	x	x	x		
- Temps partiel	x	x	x	x	x	x		
- Mi-temps	x	x	x	x	x	x		
. Modes organisationnels								
- En institution	x	x	x	x	x	x		
- En entreprise	x	x	x	x	x	x		
- Par correspondance	x	x	x	x	x	x		
- Par systèmes (média)	x	x	x	x	x	x		
- Alternance/combiné:								
. Apprentissage	x	x	x	x	x	x		
. Coopérative	x	x	x	x	x	x		
. Travail/études	x	x	x	x	x	x		
. Générale								
. Préparatoire à l'emploi	x	x	x	x	x	x		
. Préparatoire à la formation professionnelle	x	x	x	x	x	x		
. Formation en langues	x				x			
. Expérience de travail								
. Programme de socialisation par expérience concrète de travail au fonctionnement du marché du travail et de l'entreprise (du genre de celui de l'Ontario)	x	x	x	x	x	x		
. Support technique aux organisations pour améliorer leurs actions de formation							x	x
2. SERVICES FINANCIERS								
. Bourses/prêts/combinés	x	x	x	x	x	x		
. Allocation de formation (le MEQ en collaboration avec d'autres ministères)	x	x	x	x	x	x		
. Subvention (frais de formation/salaires/combinés)							x	x
3. SERVICES D'ACCÈS AUX RESSOURCES PHYSIQUES DES INSTITUTIONS PUBLIQUES								
. Locaux, équipements, ateliers, laboratoires	x	x	x	x	x	x	x	x

Le réseau des relations entre les 16 fonctions proposées par la CEFA pour une structure de CMEA: